

تنمية مهارات السكرتارية التنفيذية

(إستراتيجيات - أساليب - أدوات)

دكتور

السعيد مبروك إبراهيم

تنمية
مهارات السكرتارية التنفيذية
(استراتيجيات - أساليب - أدوات)

دراسة من إعداد

مؤسسة الباحث

للاستشارات البحثية بالقاهرة

مجموعة من الأكاديميين في مجال العلوم الإنسانية

إشراف / د. السعيد مبروك ابراهيم

٢٠١٨

مقدمة

السكرتارية من المناهج الهامة والحيوية في التعليم التجاري ، لذلك يجب توجيه الاهتمام الى منهج السكرتارية العربية وتدريسه بصورة عملية مرتبطة بسوق العمل ، والبعد عن الاساليب التقليدية في التدريس التي تكسب الطالب مجموعة من المعارف دون اكسابه المهارات التي تؤهله ليصبح سكرتير تنفيذي يمكن تسويقه في سوق العمل. سوف نتناول في هذا المحور

مفهوم السكرتارية :

عرفها (برهامي زغلول،١٩٩٧،٨٤) بأنها هي تلك الوظيفة التي تقدم معاونات او خدمات للإدارات او الرؤساء سواء كانت هذه المعاونات او الخدمات فنية او مكتبية .

وعرفها(**عبد الرحمن توفيق،٢٠٠٦**): بانها تطلق على جميع الاعمال الخاصة بإنجاز المهام المكتبية كافة والتي تتمثل في اعداد وكتابة الخطابات والمذكرات وتنظيم حركة البريد الوارد والصادر وتلقي المكالمات التليفونية وتنظيم وادارة رئيس المؤسسة وحفظ الملفات والمستندات ومقابلة الزائرين للوحدات التي يعملون بها وتنظيم اجراء الاجتماعات الخاصة بالعمل وقد عرفها ايضا **(عادل صادق ، فاروق تادروس ، ٢٠٠٧)** : بانها الجهاز المعاون لجميع الادارات والرؤساء والاقسام في كل الاعمال المكتبية والادارية بل وفي بعض صورها من الناحية الفنية

ومن خلال التحليل السابق لمفهوم السكرتارية وجد الباحث ان هذه التعريفات اشتملت على:

ان السكرتارية جهاز معاون لجميع الادارات والرؤساء و تطلق على جميع الاعمال الخاصة بإنجاز المهام المكتبية و تشتمل على مجموعة من المهام كتنظيم الاجتماعات واعداد المذكرات والخطابات وتنظيم حركة الواد والصادر وتلقى المكالمات التليفونية ومقابلة الزائرين وحفظ الملفات ،وقد توصل الباحث الى التعريف الإجرائي التالي:

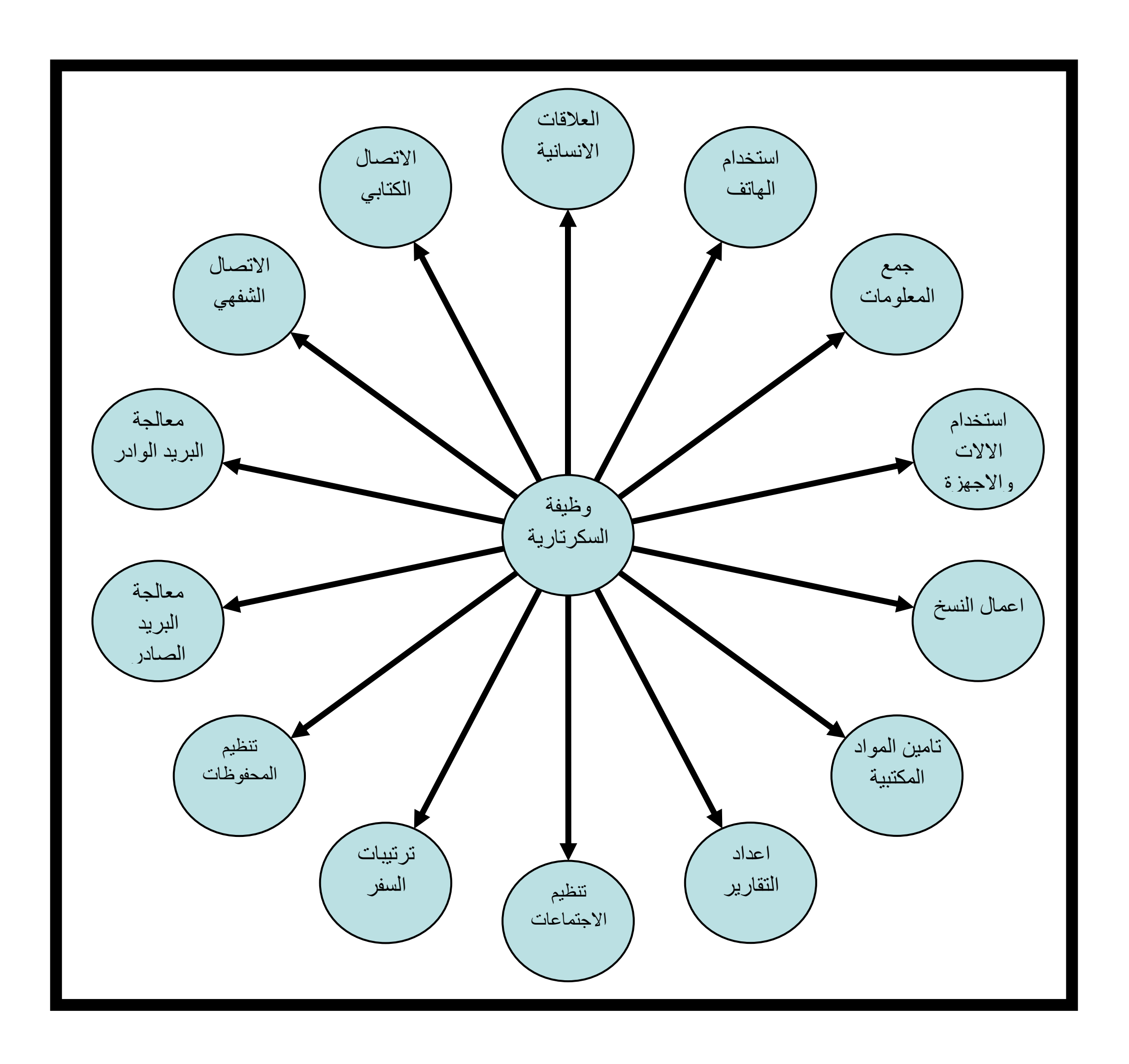
هي ممارسة السكرتير لمهارات التفكير متضمنة مع المهارات الادارية او التنفيذية وذلك لأداء المهام المطلوبة بنجاح وحتى تتمكن الادارات او الرؤســــاء من انجاز العمل بطريقة ميسرة في اقل وقت ممكن

وظيفة السكرتارية :

لقد ازدادت اهمية وظيفة السكرتارية التنفيذية حيث تشتمل تلك الوظيفة على جميع اعمال الســـكرتارية التنفيذية والملفات العادية والالكترونية وادارة الاجتماعات واعداد جدول الاعمال والاتصـــال والرد على البريد العادي والالكتروني ، والعلاقات العامة وا ستقبال الضيوف ، وترتيب جداول السفر وغيرها من الانشطة والمهام التي يحتاجها المدير . **(فريد النجار ، ٢٠٠٧ ، ص ٢٧)**

وتمثل وظيفة الســـكرتارية في عصـــر المعلوماتية المحرك الرئيســـي لجميع الوثائق والمســـتندات والقرارات والتوجيهات داخل المنظمات والمؤســـســـات المالية والتجارية والخدمية . **(محمود جميل،١٩٩٥)**

ويمكن توضيح وظيفة السكرتارية في الشكل التالي:



شكل (١٦) وظيفة السكرتارية (برهامي زغلول،١٩٩٧)

مفهوم السكرتير

انه الموظف الذى يقوم بمساعدة رئيسه في حفظ اسراره وترتيب اعماله وتسجيل معلوماته وتنظيم وقته بشكل دقيق بسهولة ويسر وقد عرفته (ايمان جمعة ، ٢٠٠٨ ، ص ٢٣) : بانه هو الموظف الذي يعمل في مؤسسة او شركة مع مدير او ما يماثله في المرتبة ليسهل عمله وييسره ويكون في الوقت نفسه حلقة اتصال بينه وبين الاخرين في داخل المؤسسة وخارجها .

وظيفة السكرتير

تشـــمل وظيفة الســـكرتير على مجموعة من المجالات منها الســـكرتارية العامة والسكرتارية المتخصصة وتشمل السكرتارية العامة السكرتير الاداري والسكرتارية المتخصـصـــة تشـمل السـكرتير التنفيذي او ما يطلق علية مدير المكتب . **(محمود جميل ، ١٩٩٥)**

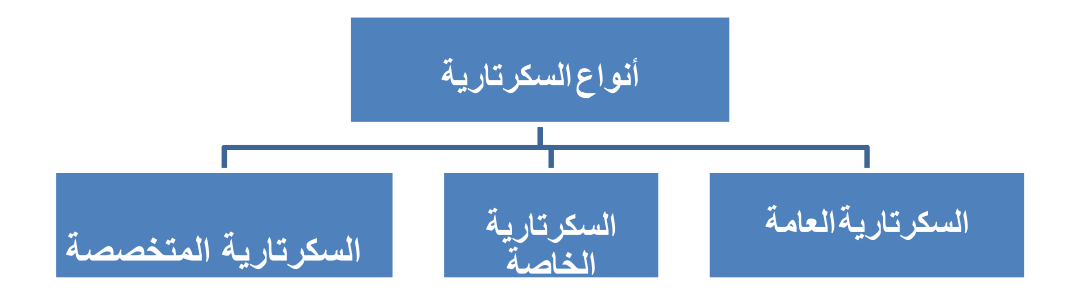
وتشـــمل وظيفة الســـكرتير ايضـــا على مجموعة من المهارات منها كتابة التقارير - تنظيم الاجتماعات - معالجة البريد الوارد والصـــادر - تجميع المعلومات - الحفظ والتصـــنيف - الرد على الهاتف - اعمال الطباعة - اســـتقبال الزوار (تعلم فنون السكرتارية،٢٠٠٧)

والســـكرتير يقع على عاتقه مجموعة من الوظائف كتنظيم الاجتماعات وما يتضـــمنه تنظيم الاجتماعات من مجموعة الادوار التي ينبغي ان يقوم بها الســـكرتير سـواء قبل تنظيم الاجتماعات واثناء وبعد الاجتماع، وكتابة التقارير بأشـكالها المختلفة ســـواء كانت القصـــيرة او الطويلة، وتجميع المعلومات وهى تعتبر وظيفة هامة من وظائف السـكرتير حيث انه يمثل مصـدر المعلومات للمدير وما يتبعه من اسـاليب في جمع المعلومات، ويقوم السكرتير ايضـا بأعمال الطباعة والحفظ والتصـنيف للأوراق والملفات، والرد على التليفون بلباقة وذكاء والتصـــرف في الواقف المختلفة فينبغي ان يتمتع بمهارات الاتصال والتواصل مع الآخرين، من وظائف السكرتير استقبال الزوار ومعالجة البريد الوارد اليه وايضا الوريد الصادر من الشركة.

أنواع السكرتارية:

حددها (برهامي زغلول،٢٠٠٧،ص٨٦)**:** لقد أدى تعدد انواع السكرتارية وتنوعها إلى محاولة تقســـيمها إلى مجموعة وظائف يتخصـــص في كل منها مجموعة من الموظفين الذي يعتبر تدريبهم عليها أمر ضـــروري وتنقســـم إعمال الســـكرتارية إلى مجموعة وظائف**السكرتارية العامة و السكرتارية الخاصة السكرتارية المتخصصة**

ويمكن توضيح انواع السكرتارية من خلال الشكل التالي :



شكل (18)انواع السكرتارية

من الشـــكل الســـابق يتضـــح لنا أن للســـكرتارية أنواع ثلاثة الســـكرتارية العامة والسكرتارية الخاصة والسكرتارية المتخصصة.

١-**الســـكرتـاريـة العـامـة :** هي كافة المعاونات والخدمات المكتبية التي تقدم لمختلف الإدارات والأقســـام ، مثل الاتصـــال والمحفوظات وتظهر إدارة الســـكرتارية كإحدى الإدارات الموجودة في المنشـــآت الحكوميـة والتجـاريـة **(ســـعـد الحبـالى،برهـامي زغلول،٢٠٠٣)**

أقسام السكرتارية العامة : يتم تقسيم السكرتارية العامة إلى وحدة الاستعلامات . وحدة الاتصـــال الهاتفي . وحدة المحفوظات. وحدة الطباعة. وحدة شـئون المبنى. **(برهامي زغلول،٨٦،١٩٩٧)**

كما عرفتها إيمان جمعة بأنها: تختلف تسـميتها من مؤسـســـة لأخرى فقد يطلق عليها الشـــئون الإدارية او إدارة الخدمات أو الأمانة العامة او الســـكرتارية العامة او الديوان وهذه التسميات تفيد معنى واحد لمجموعة الوظائف لإدارات المؤسسة .

وعندما يكون حجم المؤسسة صغير فان السكرتارية العامة تتكون من قسم واحد يقوم بإعمال السكرتارية جميعا وعندما يكون حجم المؤسسة كبير فتنقسم إعمال السكرتارية الى مجموعات

وقد صنفت إيمان جمعة السكرتارية العامة الى انواع: الهاتف ، الحركة ، الصيانة ، الخدمات العامة، الملفات ، الاستعلامات ،الطباعة **(ايمان جمعة،٢٠٠٨،ص٢٩)**

مما سبق يتضح للباحث ان السكرتارية العامة تعتبر احد انواع السكرتارية وهى يختلف تقسيمها من مؤسسة الى اخرى وذلك تبعا لاختلاف التنظيم الموجود بها.

٢ـ السكرتارية الخاصة : هو الشخص الذي يختاره المدير لتنظيم العمل ضمن مواصفات معينة نظرا لثقة رئيسه به ولكفاءته في العمل . (ايمان جمعة،٢٠٠٨، ص٢٨)

اهم اعمال السكرتير الخاص:

حددتها (ايمان جمعة،٢٠٠٨،ص٢٨) :ابلاغ اوامر المدير والتعليمات للإدارات والاقسام في المؤسسة التي يعمل بها والقيام بدراسة ما يحيله اليه من موضوعات وكتابة المذكرات والتقارير والخطابات و تسجيل البريد والملفات والاوراق الواردة في سجل خاص وإرسال البريد الوارد إلى الجهات صاحبة العلاقة والإعداد لسفر المدير و الرد على المكالمات الهاتفية و تنظيم وقت الرئيس خارج المؤسسة و حفظ الوثائق الخاصة بالرئيس في ملفات محددة و مساعدة الرئيس في عقد الاجتماعات والحفلات

٣ـالسكرتارية المتخصصة : والسكرتير المتخصص هو موظف في حقل من حقول العمل يلحق بمكتب المدير ، كالسكرتير المهندس والسكرتير الطبيب . (نجاة مجلى،٢٠٠٢)

وتم تقسيم السكرتارية المتخصصة الى انواع: الطبية و التعليمية والعسكرية و القانونية

(برهامي زغلول،٢٠٠٧)(نجاة مجلى،٢٠٠٢)

أهداف السكرتارية:

تعمل مادة السكرتارية على إكساب الطلاب بعض المفاهيم والمهارات وأساليب التفكير في مجال السكرتارية ،حيث تهدف إلى إكساب الطلاب مجموعة من الأهداف المعرفية والمهارية والوجدانية التي ينبغي إكسابها للطلاب بطريقة تربط بين النظرية والتطبيق أي بين ما يتم تدريسه بالواقع العملي الموجود بالفعل. **(وزارة التربية والتعليم،2014).**

وإذا نظرنا الى الأهداف العامة لمادة السكرتارية في المرحلة الثانوية التجارية نجد أنها تهدف إلى :

١- توفير الاحتياجات المستقبلية للمجتمع من العمالة الفنية في المجالات الإدارية والتجارية والمصرفية

٢- فتح أفاق جديدة للدارسين للعمل في جميع قطاعات الدولة

٣- تحقيق الكفاية الإدارية التي لها اكبر الأثر في الإنتاج وجودة الأداء

٤- الإفادة من إمكانيات المؤسسات الإنتاجية والخدمية المتطورة

٥- إكساب الطلاب بصيرة مهنية عن طريق التفاعل المستمر بين الدارس ومجالات العمل

٦- إكساب الطلاب القدرة على التذوق الفني والجمالي وإتقان مهارات الاستماع والتعبير الشفهي والكتابي (نشرة وزارة التربية والتعليم،2016)

ويتفرع من الأهداف العامة السابقة أهداف فرعية:

الأهداف المعرفية وهي :

ان يكتسب الطالب بعض المفاهيم العامة والخاصة بمادة السكرتارية

ان يتعلم الطالب كيفية التعامل مع الاخرين

ان تنمي قدرة الطالب على التفكير العلمي في حل المشكلات

ان تنمي معرفة الطالب بعمليات الشراء والبيع الداخلية (**نشرة وزارة التربية والتعليم ، 2015)**

الاهداف المهارية وتشمل :

* تنمية مهارات الطالب في التعامل مع الاخرين

* تنمية مهارات الطالب عند استخدام الطالب معدات المكتب الحديث

* تنمية مهارات الطالب في اعداد السجلات والبرقيات والتقارير وجمع البيانات

* اكساب الطالب القدرة على تنظيم الاجتماعات قبل واثناء وبعد كل اجتماع

* تنمية قدرة الطالب المهارية بأساليب التعامل في عمليات التجارة الداخلية

(نشرة وزارة التربية والتعليم ،2012)

الأهداف الوجدانية:

- ان تزيد اتجاه الطالب نحو العمل والعاملين في المجال التجاري

- ان تنمى اتجاه الطالب نحو العادات السليمة لأسلوب التعامل المنظم مع الاخرين

- ان تنمى في الطالب ادب التعامل مع الاخرين (نشرة وزارة التربية والتعليم ،2012)

وبدراسة وتحليل الا هداف السابقة (المعرفية – المهارية –الوجدانية) وجد ان الواقع الحالي بعيد كل البعد عن تحقيق هذه الا هداف حيث يتم تدريس هذه الاهداف بصورة نظرية بعيدة عن الواقع الفعلي واتباع اساليب تدريس تقليدية تنمى مفاهيم وليست مهارات لذلك ينبغي ان يتم تنمية هذه المهارات لدى الطلاب باستخدام اساليب تدريس تنمى هذه المهارات وهذا ما اكدته (عائشة محمد ،٢٠١٠)

دراسة نجاة احمد مجلى(٢٠٠٢) : استهدفت الدراسة الى بناء برنامج علاجي لصعوبات تعلم المهارات المرتبطة بمنهج السكرتارية التطبيقية العربية لدى طلاب الصف الاول الثانوي التجاري ومن اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة وجود تحسن في تعلم مهارات السكرتارية التنفيذية لدى طلاب الصف الاول الثانوي التجاري.

دراسة **صابر حسين(٢٠٠٢)** : هدفت هذه الدراسة الى التعرف على فاعلية استخدام التعلم التعاوني في تدريس السكرتارية التطبيقية العربية في تحصيل المفاهيم واكتساب المهارات وقد تم اختيار عينة الدراسة اختيار عشوائيا على عينة بالغ عددها ٤٠ طالب من طلاب الصف الأول الثانوي التجاري ومن اهم نتائج هذه الدراسة فاعلية استخدام التعلم التعاوني في تدريس السكرتارية التطبيقية العربية في تحصيل المفاهيم واكتساب المهارات

دراسة على **احمد طه ٢٠٠٥** :استهدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر استخدام استراتيجية التعلم للإتقان في تنمية مهارات السكرتارية الانجليزية لدى طلاب المدارس الفنية المتقدمة التجارية وقد تم تطبيق البحث على عينة من طلاب الصف الثالث بالمدارس الفنية على وحدة المراسلات التجارية وكان من نتائج البحث تنمية مهارات السكرتارية الانجليزية وزيادة التحصيل

دراسة **عائشة محمد ٢٠١٠** : استهدفت الدراسة استخدام المحاكاة المعززة بالحاسوب في تنمية بعض مهارات السكرتارية على عينة من ٣٠ طالبة قبلي وبعدي على طلاب التعليم الثانوي التجاري ومن اهم النتائج فاعلية المحاكاة المعززة بالحاسوب على تنمية بعض مهارات السكرتارية (مهارة استخدام الكمبيوتر – تنظيم ا لاجتماعات – الاتصال الشفوي)

التعليق على تلك الدراسات : مما سبق يتضح لنا :

- اهتمت الدراسات السابقة دراسة (صابر حسين، ٢٠٠٢)، (عائشة محمد ،٢٠١٠) باستخدام بعض استراتيجيات التعليم (التعلم التعاوني – المحاكاة) لتدريس السكرتارية وقاموا ببناء اختبار لقياس المهارات الادائية لدى الطلاب من خلال و ضعه في مواقف شبيهة بالحياة.

-اهتمت دراسة على احمد باستخدام استراتيجية بلوم في تدريس وحدة المراسلات التجارية في التجارة الخارجية للصف الثالث بالمدارس الفنية المتقدمة التجارية شعبة الادارة والسكرتارية على عينة بلغ عددها ٦٤ طالب وطالبة وقد كان لهذه الدراسة اثر في زيادة مستوى التحصيل والاتقان لدى الطلاب.

- اهتمت دراســـة نجاة احمد المجلى ببناء برنامج علاجي لصــعوبات تعلم المهارات المرتبطة بمنهج الســكرتارية التطبيقية العربية لدى طلاب الصــف الاول الثانوي التجاري واوصت بإنشاء واستخدام المعمل التجاري المزود بكافة الوسائل والادوات التعليمية حتى يمكن تطبيق العلم مع العمل ومما سبق يتضح للباحث ان تلك الدراسات اهتمت بالجوانب التطبيقية (المهارية) في محتوى المنهج وعدم الاكتفاء بالجوانب النظرية وهذا ما اتفق عليه الباحث .

واذا نظرنا الى الدراســات الســابقة نجد انها تهدف الى تطوير وتنمية مهارات السكرتارية .

الواقع الحالي لمنهج السكرتارية التطبيقية بالمدارس الثانوية التجارية :

بدراســة منهج الســكرتارية الحالي بالمدارس الثانوية التجارية بصــورة شــاملة من حيث : الأهداف والمحتوى وطرق التدريس والوســائل والمواد التعليمية المســاعدة وأساليب التقويم يلاحظ ما يلى :

أولا: من حيث الأهداف : تضــمنت الخطط المتتالية للتعليم الثانوي التجاري الأهداف الاجرائية لمنهج السكرتارية التطبيقية العربية بالصفوف الثلاثة ، الصف الأول والثاني والثالث ونكتفي بعرض الأهداف المهارية باعتبارها حجر الزاوية في الاعداد المهني والوظيفي لطلاب التعليم الثانوي التجاري حيث أن منهج الســكرتارية العربية من المناهج التي يجب أن تسهم في تنمية المهارات المكتبية لدى الطلاب بصورة رئيسية

١ - الأهداف المهارية لمنهج السكرتارية العربية بالصف الأول الثانوي التجاري

١ / ١ : اكســاب الطلاب القدرة المهارية بأســاليب التعامل في عمليات التجارة الداخلية .

١ / ٢ : تنمية مهارات الدارس في التعامل مع جميع المحيطين به في مجال العمل .

١ / ٣ : اظهار مهارات الدارس عند حل المشكلات التي تصادفه في حياته العملية

١ / ٤ : إكساب الدارس مهارة التصرف في المراسم والاستقبالات والمناسبات والتحدث في التليفون

١ / ٥ : تنمية مهارة الدارس عند تحرير الرسائل المختلفة والبرقيات .

١ / ٦ : اكساب الدارس القدرة المهارية في العمليات التجارية الداخلية وملء المستندات

١ / ٧ : اكساب الدارس المهارة اللازمة عند استخدام معدات المكتب الحديث

٢- الأهداف المهارية لمنهج السكرتارية العربية بالصف الثاني الثانوي التجاري:

٢ / ١ : اكساب الدارس مهارة العمل في مجال التصدير والاستيراد .

٢ / ٢ : تنمية قدرات الدارس على استخدام المستندات المتعلقة بالتجارة الخارجية

٢ / ٣ : اكساب مهارة الدارس للعمل كوكيل بالعمولة أو مندوب جوال .

٢ / ٤ : عرض روح الابتكار في وسائل الحفظ والترتيب والتصنيف والفهرسة .

٢ / ٥ : تنمية مهارة الدارس لاستخدام الوسائل الحديثة في عمليات الحفظ والترتيب والتصنيف

٣ - الأهداف المهارية لمنهج السكرتارية العربية بالصف الثالث الثانوي التجاري :

٣ / ١ : تنمية مهارة الدارس في استخدام المستندات المختلفة المتعلقة بعمليات البنوك التجارية .

٣ / ٢ : إكساب الدارس مهارة التعامل مع سماسرة الأوراق المالية .

٣ / ٣ : إكساب الدارس مهارة قراءة أسعار الأوراق المالية وتفسير المصطلحات الخاصة بها .

٣ / ٤ : تنمية قدرات الدارس على اعداد السجلات والرسائل ومحاضر الجلسات والبرقيات .

٣ / ٤ : اكساب الطالب القدرة على تنظيم الاجتماعات قبل وأثناء وبعد كل اجتماع

وبدراسة وتحليل الأهداف السابقة لمنهج السكرتارية العربية نلاحظ ما يلى :

- وجود قصور واضح فيما يتعلق بالجانب المهارى في مجال السكرتارية بصفة عامة

- أن معظم الأهداف المهارية تشتمل على عمليات التجارة الداخلية والتجارة الخارجية والتصدير والاستيراد والبنوك والبورصات .

- وجود قصور في صياغة الأهداف الاجرائية حيث يوجد بينها أهدافا لا تعتبر أهدافا سلوكية ثانيا المحتوى وتنظيمه :

بدراسة محتوى منهج السكرتارية العربية بالمدارس الثانوية التجارية يلاحظ عدم مراعاة معايير تنظيم محتوى المنهج حيث لا يوجد ترابط رأسي بين الموضوعات في الصفوف الثلاثة مما يعبر عن وجود خلل في التنظيم . فالمنهج قد يفقد فاعليته ليس لأن المحتوى غير سليم ولكن لأن تنظيم هذا المحتوى غير سليم مما يجعل التعلم صعبا ويقلل من كفاءته . كما أن المحتوى الحالي لم يتضمن مهارات حيوية في مجال السكرتارية التنفيذية ، كما تم تناول بعض المهام الحيوية بصورة نظرية موجزة مثل مهمة تنظيم الاجتماعات ومهمة اعداد وكتابة التقارير بالصف الثالث .

طرق التدريس والوسائل المساعدة :

ان الأسلوب الشائع في تدريس مادة السكرتارية بالمدارس الثانوية التجارية هو أسلوب التلقين ، بالإضافة الى عدم استخدام الوسائل والنماذج المعينة في عملية التدريس ، كما يتم تدريس بعض الموضوعات ذات الطابع العملي دراسة نظرية دون تطبيقات عملية .

بالإضافة لما سبق فقد اختفت تماما من المدارس الثانوية التجارية معامل المكتب التجاري (المكتب النموذجي) حيث ينتقل اليه الطلاب للتدريب على أعمال المكاتب والسكرتارية

أساليب التقويم:

يمكن تقسيم أساليب التقويم الى مستويين رئيسيين هما أساليب التقويم الشكلية وأساليب التقويم غير الشكلية – **وأساليب التقويم الشكلية** هي الاختبارات التقليدية وهو النوع السائد بالمدارس الثانوية التجارية . وبالنسبة لمنهج السكرتارية العربية فعملية التقويم تقتصر على الاختبارات التقليدية ، كما أن الاختبارات ترتكز على المحتوى دون الأهداف ، كما أن معظم هذه الاختبارات يقتصر على الجانب المعرفي دون الجانب المهارى على الرغم من أهمية الجانب المهارى في مجال السكرتارية والأعمال المكتبية .

أما أساليب التقويم غير الشكلية التي يجب استخدامها في مادة السكرتارية فهي كالتالي :

- **أسلوب دراسة الحالة**
- **بطاقات الملاحظة**
- **سجل الأداء التراكمي (البورتفوليو)** Portfolio
- **سجل التقدير الوصفي** Rubric
- **قوائم المراجعة عند اعداد النماذج والرسائل التجارية.**

وفي نهاية هذا المحور تم استعراض ابرز تعريفات المهارة وتوصل الباحث إلي التعريف الإجرائي موضحا العوامل التي تسهم في تعلم المهارة وجوانب التعلم في المهارة و الخصائص الرئيسية للمهارة ومكونات المهارة والشروط التي يجب توفرها لتعلم المهارات مع تحديد طرق التوجيه والإرشاد في عملية اكتساب مهارات السكرتارية التنفيذية وخلص إلي النقاط التالية :

- اتفقت الدراسات السابقة في وجود قصور عند طالب المدرسة الثانوية التجارية بالنسبة للمهارات الأزمة لسوق العمل ، و ضرورة تنمية المهارات عند خريج المدارس الثانوية التجارية الذي أوشك الالتحاق بسوق العمل .

- إن معظم البحوث والدراسات السابقة اهتمت بتطوير المهارات، وكل منها استخدمت طريقة مختلفة عن الأخرى لتنمية تلك المهارات إلا أنه لا توجد دراسة قامت بتنمية مهارات السكرتارية التنفيذية في ضوء التعلم التشاركي وهذا ما يعزز الفكرة التي تقوم عليها الدراسة الحالية .

- اتضح من ذلك أهمية عملية تقويم تعلم المهارات للوقوف على درجة إتقان المهارات، والتمكن منها، كما أن الاختبارات التحصيلية تعد من الأنماط المهمة لقياس الجوانب المعرفية المرتبطة بالمهارات العملية، وكذلك تعد واختبار الحالات العملية والمواقف الأدائية و الملاحظة للأداء موردا مهما للحصول على المعلومات الحقيقية للسلوك ومدى صحة الأداء في كل خطوة.

ويتضح مما سبق أن تعلم مهارات السكرتارية التنفيذية يحتاج إلي أساليب وطرق تدريسية متنوعة لكي تؤدي إلي تنميتها من اساليب تقويم غير شكلية وهو ما يعزز فكرة البحث.

الفصل الثاني : السكرتارية التنفيذية ومهارات اتخاذ القرار

أصبحت الإدارة عملية هامة في المجتمعات الحديثة وأحدثت الثورات التكنولوجية تغيرات كثيرة في تشكيل الإدارة وأنماطها وأصبح القائمون بأعمال الإدارة يواجهون باستمرار تحديات التنظيم البشرى والعلاقات الإنسانية وتعقيداتها.

وفي هذا يقول كونتيز واودنيل (Koonts&O,Donnel) أنه لا يوجد مجال من مجالات النشاط الإنساني أكثر أهمية من الإدارة، حيث أن إنجاز عملها يتطلب كفاية في التعامل مع الآخرين لتحقيق أهداف مشتركة تتحدد بقدرة القيادة على قيامها بالتنسيق الفعال لهذه الموارد البشرية.(شهرزاد موسى،٢٠١٠، ص١٩).

مفهوم الادارة :

يعتبر المفهوم المعاصر للإدارة ليس وليد الساعة وإنما هو وليد تطور تاريخي.
وتعرف الإدارة Management بأنها " عملية تجميع موارد ومهمات لتحقيق أهداف تنظيمية محددة وتحقيق التكامل والتنسيق الكفء والفعال في استخدامها " (وزارة التربية والتعليم ٢٠١٥)

ويعرفها شوقي حساني (٢٠٠١: ٣٧) " هي عملية اتخاذ القرارات التي تستخدم فيها العنا صر المادية والبشرية وهذه القرارات تحتاج إلى مهارات وقدرات شخصية للفرد المدير حتى يستطيع قيادة وتوجيه الأفراد وتخطيط وتنظيم ومراقبة العمليات من أجل تحقيق أهداف المشروع".

ومن خلال دراسة الباحث التعريفات السابقة وجد أنها تتفق فيما يلى:

١. أن الإدارة مجموعة أنشطة (تخطيط – تنظيم – توجيه – رقابة)

٢. أن الإدارة اتخاذ قرارات ترتبط بالمهام الإدارية.

٣. الإدارة مهارات وقدرات خاصة للمدير.

ومن خلال عرض التعريفات السابقة يمكن استخلاص **مفهوم الإدارة** :" بأنها مجموعة الأنشطة والمهام والقدرات التي يقوم بها المدير من خلال اتخاذ قرارات، وترتبط بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة"

أهمية الادارة:

ـ تحقيق التكامل بين هدف المجتمع وهدف صاحب المشروع والقوى العاملة:

هدف المجتمع :

- توفير السلع والخدمات بأسعار مقبولة باستمرار وجودة عالية/ تقوية مركز المشروع والتوسع فيه/ رفع مستوى المعيشة.
- هدف صاحب المشروع / المنظمة : الحصول على عائد معقول لاستثماراته تقوية مركز المشروع والتوسع فيه.
- رفع كفاءته الإنتاجية: وقد يتمثل ذلك في تحقيق خدمة للجماهير مع تحقيق أرباح مناسبة للملاك /تحقيق أقصى مبيعات / تحقيق أقل مخاطرة.
- هدف القوى العاملة : ضمان الاستمرار والاستقرار في العمل والترقية/ الحصول على الأجر والمرتب/ توفير الرعاية الصحية والثقافية / تخفيض ساعات العمل مع المحافظة على الأجر والعائد. (شوقي حسانى،٢٠٠١: ٣٧-٣٨)

المفاهيم الإدارية :

تناول كلاً من جلال ابراهيم(٢٠٠٣)؛ (محمد رضوان ٢٠١٤) المفاهيم الإدارية كما يلى:

١ التخطيط Planning :

يمثل التخطيط: كل الأنشطة الإدارية التي تؤدى إلى تحديد الأهداف والآليات المناسبة لتحقيق الأهداف، والتنبؤ بالأحداث المستقبلية بناءاً على توقعات وعمل البرامج التنفيذية لها.

- **مصطلحات ومفاهيم مرتبطة بالتخطيط: ١. الأهداف ٢. الإجراءات ٣. السياسات ٤. البرامج ٥. الموازنات**

٢ : التنظيم organization :يعرف التنظيم بأنه ترتيب مسبق للأعمال اللازمة لتحقيق الهدف وتحديد السلطة والمسؤولية المعهود بها إلى الأفراد الذين يتولون تنفيذ هذه الأعمال.

مصطلحات ومفاهيم مرتبطة بالتنظيم:

- **السلطةAuthority** : هي الحق في تكليف الغير بإحداث تصرفات لازمة لتحقيق هدف محدد عن طريق إصدار القرارات وإعطاء الأوامر الملزمة لهم، وتنقسم إلى سلطة استشارية وسلطة تنفيذية.

- **المسؤولية Responsibility** : تعنى التزام الشخص بأن ينهض بالأعباء الموكلة إليه بأقصى قدراته. وعلى ذلك فالالتزام هو خلاصة وجوهر المسئولية التي بمقتضاها يحاسب الشخص عن مدى نهوضه بالأعباء المكلف بها.

٣: التوجيه Direction : إن ممارسة التخطيط والتنظيم لا تعنى أكثر من تجهيز المشروع وإعداده، فهي مراحل تمهيدية، ثم يأتي التوجيه فيعنى بعث الحياة في المشروع وذلك بقيادة الأفراد وتوجيههم في مراحل تحقيق الأهداف وإصدار التعليمات إليهم والإشراف عليهم في أعمالهم وتعهدهم ورفع روحهم المعنوية وبث روح الفريق فيهم وترغيبهم في العمل فعن طريقهم تحقق النتائج.

مفاهيم مرتبطة بالتوجيه :

- الاتصال Communication- القيادة Leadership – التحفيز Morale

٤ : الرقابة Control : الرقابة وثيقة الصلة بالتخطيط فالخطة تحدد مسار المنظمة بينما الرقابة تعنى تحديد انحرافات المسار وتقرر ما يجب إتباعه للرجوع إلى خط السير الأصلي.

مراحل العملية الرقابية :

- تحديد المعايير الرقابية أو معايير الأداء Standards
- قياس الأداء Measurement
- تصحيح الأخطاء أو الانحرافات Correction

اتخاذ القرار وعلاقته بإدارة الأعمال والسكرتارية التنفيذية :

ينظر الفلاسفة في مجال الإدارة إلى عملية اتخاذ القرار على أنها أهم عنصر له أكبر أثر محسوس في عمل المنظمات وحياتها، وعملية اتخاذ القرار ليست بالمهمة السهلة لأنها عملية اختيار بين أفضل البدائل وأفضل الطرق لتحقيق الأهداف، واختبار لمدى كفاية المديرين على تحمل مسئولية قراراتهم. يواجه أي فرد في حياته مهام كثيرة من أهمهما مهام اتخاذ القرار نفس الشيء يعتبر حقيقياً بالنسبة لأى منظمة إلا أن مهام اتخاذ القرار في المنظمة يميل إلى التعقيد إلى حد كبير وتستغرق وقت طويلاً وتؤثر بشكل كبير على نجاح أو فشل المنظمة.(أحمد ماهر،٢٠٠٧)

واعتبر هريبرت سايمون H.Sumon أن اتخاذ القرار يعتبر جوهر عمل المدير في أي منظمة حيث أشار إلى أن وقت عمل المدير بمنظمته يقضيه في ثلاثة أنشطة تعتبر أساس اتخاذ القرار هي:(توماس ساعاتى،٢٠٠٣: ٤٨)

١. البحث عن المشاكل التي يتم بصددها اتخاذ القرارات.

٢. تحديد البدائل المتاحة كحل للمشكلة.

٣. اختيار أحد أفضل هذه البدائل.

مهارات اتخاذ القرار : Decision - Making Skills

تؤكد التربية الحديثة أن التعليم ذا النوعية الجيدة يجب أن يهتم بتعليم الطلاب جميع المهارات الحياتية المختلفة ومنها مهارات اتخاذ القرار.

(ماهر الزيادات، وزيد العدوان، ٢٠٠٩: ٤٦٦؛ Benoit, 2004)

فالقرار هو المحرك الحقيقي للنشاطات الإنسانية سواء على مستوى الفرد أم الجماعة، وتختلف القرارات من حيث طبيعتها وطرق اتخاذها وأساليب تنفيذها والنتائج المترتبة عليها باختلاف المواقف.(نوال شلبى،٢٠٠٢ :٨٩٩).

مفهوم اتخاذ القرار:

وفي هذا السياق يُشير الباحث إلى التعريفات الخاصة بإتخاذ القرار والتي تبنتها بعض الدراسات والأدبيات فيما يلي:

حدد كلاً من توماس ساعاتي (٢٠٠٠: ٢٠)؛ هاريس (Harris, 2006) اتخاذ القرار بأنه تمييز واختيار البدائل المستندة إلى القيم والتفضيلات والتوقعات لمتخذ القرار، حيث إن اتخاذ القرار يشير ضمناً إلى أن هناك خيارات بديلة يمكن أن تؤخذ بالاعتبار، وأفضل البدائل يمثل لحظة اختيار بديل معين يكون متسق مع كل من أهدافنا، ورغباتنا، وطريقة أو نمط حياتنا.

واتفق كلاً من فتحي جروان(2002)؛حسن زيتون(٢٠٠٣)؛ادوارد دى بونو(١٩٩٨)؛ شرين الصمودى (٢٠٠٦)؛ (Beyer, 2003) على أن عملية اتخاذ القرار بأنها عملية تفكير مركبة مثلها مثل التفكير الناقد، والتفكير الإبداعي، وحل المشكلات، تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول(الخيارات) المطروحة لحل المشكلة أو القضية وفقاً لمعايير وشروط موضوعية ؛ إضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار القيم الشخصية التي يؤمن بها متخذ القرار. واتفق كلاً من مجدى حبيب(2003) ؛ سناء رضوان(٢٠١٢) على أن عملية اتخاذ القرار هي الاختيار الواعي بين البدائل المتاحة في ضوء مجموعة من المحكات والمعايير لاختيار البديل المناسب من بين البدائل المتاحة في موقف ما بعد دراسة النتائج المترتبة على كل بديل، وأثرها على الأهداف المراد تحقيقها.

وأشار صابر عبدالقادر(٢٠٠٣) الى أن مواقف اتخاذ القرار تعرف بأنها المواقف التي يكون فيها لدى صانع القرار هدف غير محقق ومجموعة من الاختيارات يمكن أن تُحقِّق الهدف، وذلك بعدم القيام بعملية صنع القرارات عن طريق جمع المعلومات تناسب القرار والبدائل ثم القيام بمحاولة استقراء نتائج كل تنفيذ، بما يؤدي إلى اختيار البديل الأفضل من بين البدائل الممكنة ".

ويشير زينب مصطفي، ومنى الزاكي (٢٠٠٥: ٤٨)؛ الى أن اتخاذ القرار يعتبر إصدار حكم منطقي على أساس عدد من المعايير لبديل واحد من بين بديلين أو أكثر، اعتماداً على الأحكام التي تتسق وقيم متخذ القرار.

واتفق كلاً من حاتم عثمان(٢٠١٠: ٨٧)؛ محمد رضوان (٢٠١٤) بأنها القدرة على حل المشكلة ما من خلال اختيار بديل من عدة بدائل متاحة مع إدارة الوقت بصورة جيدة عند هذا الاختيار للوصول الى الحل بشكل دقيق.

وحددها جلال العيد(٢٠٠٣)؛ على أنها القدرة على معالجة الأحداث للوصول إلى نتائج إيجابية حول قضية أو موقف أو الوصول إلى حل مناسب حول مشكلة معينة بالاعتماد على معلومات وبيانات صحيحة أو المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة مشكلة محددة، ومن ثم اختيار الحل الأمثل من بينها.

ويري الباحث إلى أن مهارة اتخاذ القرار هي قدرة عقلية تتطلب المفاضلة بين البدائل المتاحة والتفكير في كل بديل، وسمة وجدانية تحد من التردد والخوف عن متخذ القرار في التصرف في المواقف الحياتية.

ويري الباحث أن عملية اتخاذ القرار تتضمن مجموعة من القواسم المشتركة فيما بينها وهي: وجود مشكلة أو قضية تحتاج إلى اتخاذ قرار، وتوافر مجموعة من الإجراءات المنظمة وفق منهج منطقي يفترض في متخذ القرار أن يسير وفقها، واستخدام مجموعة من العمليات والمهارات العقلية عند اتخاذ قرار ما، وتوليد مجموعة من البدائل والحلول الهادفة إلى حل المشكلة، ومن ثم اتخاذ القرار المناسب، وتتأثر عملية اتخاذ القرار بالقيم الشخصية التي يؤمن بها متخذ القرار، وتلعب الخبرة التي مر بها الفرد دوراً مهماً في اتخاذ القرار المناسب، والعمل على تقويم البدائل والخيارات المتاحة أمام متخذ القرار وفق معايير تم الاستناد إليها.

وفي ضوء ما سبق، يُعرّف الباحث مهارة اتخاذ القرار بأنها: سلسلة من العمليات العقلية العليا التي يقوم بها الطالب عندما توجهه مشكلة فيبدأ بتحديد المشكلة وأبعادها، جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالمشكلة، وطرح البدائل/ الحلول الممكنة للمشكلات والمفاضلة بين الحلول لمواجهة موقف محدد واختيار أنسبها على أساس عدد من المعايير لبديل واحد من بديلين أو أكثر في موقف حياتي أو إداري، ومن ثم اختيار الحل الأمثل من بينها، ومتابعته.

عملية صناعة واتخاذ القرار:

ـ في هذا الصدد لا بُد من التنويه إلى مفهومين هما : صنع القرار، واتخاذ القرار، فالمفهوم الأول يُشير إلى عملية مستمرة تنتهي بإصدار القرار واتخاذه، فالعديد من القرارات التي نتخذها تمر بمراحل متعددة تُكون في مجموعها عملية صنع القرار، فجمع المعلومات واستشارة الآخرين أو الأصدقاء أو المختصين، واستعراض البدائل، والنتائج المترتبة على كل بديل، فكل ذلك يكون عملية صنع للقرار، ويشير مفهوم اتخاذ القرار إلى المرحلة النهائية لعملية صنع القرار، أو تبني نتيجة تلك العملية، أو وضع الحد الفاصل. **(محمد رضوان ٢٠١٤)**

كما أن صنع القرار فهو عملية عقلية معرفية معقدة تعتمد على المعلومات التي يدركها الفرد بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل لتلك المعلومات، ويرتكز على تقييم وتوليد ومعالجة المعلومات دوراً بارزاً وبالتالي فإن العوامل العقلية تُمثِّل أساساً في عملية صنع القرار، كما أن صانع القرار عليه أن يبتكر عدة بدائل غير متوفرة و عندما توجد هذه البدائل فإنه مُطالَب بأن يفترض ويتنبأ بالنتائج المُحتمَلة لكل بديل ثم عليه أن يُقيِّم هذه النتائج ؛ إذن فهو يدرك ويبتكر ويُقَيِّم ويفترض ويتنبأ.

أما اتخاذ القرار Decision Making فهو خطوة تحديد البديل أو الحل؛ وبالتالي فهو الخطوة الأخيرة في عملية صنع القرار، وتمثل عملية اتخاذ القرار محور التدريس والتعلم .**(برهامي زغلول، وحسنى النجار، ٢٠١١).**

العلاقة بين اتخاذ القرار وحل المشكلات :

يتضح الارتباط الوثيق بين مهارة اتخاذ القرار ومهارة حل المشكلات، فكلاهما يتضمن سلسلة من الخطوات تبدأ بمشكلة وتنتهي بحل، وكلاهما يتضمن تقييم البدائل أو الحلول المتنوعة في ضوء معايير مختارة بهدف الوصول إلى قرار نهائي، والفرق الأساسي بينهما هو إد راك الحل، ففي مهارة حل المشكلات يبقى الطالب دون إجابة شافية ويحاول أن يصل إلى حل عملي ومعقول للمشكلة، وفي مهارة اتخاذ القرار قد يبدأ الطالب بحلول ممكنة وتكون مهمته الوصول إلى أفضل الحلول المحققة لهدفه،

وهناك فروق أُخرى بينهما فيما يلى: **(فتحي جروان،2002 : ١١٩-١٢٠).**

١. تلعب القيم دوراً أكبر في مهارة اتخاذ القرار، وبخاصة عند تحليل البدائل وتقدير أهمية المعايير.

٢. يتم تقييم البدائل في مهارة اتخاذ القرار بصورة متزامنة أو دفعة واحدة، وليس خطوة بخطوة كما هو الحال في مهارة حل المشكلات.

٣. تُستخدم في مهارة اتخاذ القرار معايير كمية ونوعية؛ للحكم على مدى ملاءمة البديل.

٤. لا يوجد في مهارة اتخاذ القرار بديل واحد صحيح من الناحية الموضوعية، وقد تكون هناك أكثر من بديل واحد مقبول.

أنواع القرارات:

ـ صنف محمد رضوان ٢٠١٤ القرارات بالنظر إلى عدة أبعاد:

أـ المخاطرة: فهناك القرارات المخاطرة وقرارات غير المخاطرة.

ب- تَعُّدد الأهداف: فهناك قرارات تشتمل على بدائل متعددة الأهداف وقرارات تشتمل على بدائل ذات هدف واحد.

جـ - تَعُّدد المراحل: فهناك قرارات متعددة المراحل وهى كثيرة في الحياة العملية أما القرارات ذات المرحلة الواحدة.

ـ خصائص متعددة لصناع ومتخذي القرار منها ما يلى:

القدرة على الانتباه والإدراك والقدرة على تبسيط المشكلات المعقدة والقدرة على إقناع الآخرين و القدرة على صناعة قرارات فعالة حتى في وجود معارضين و القدرة على التعرف والتكيف مع التوقعات و ثقة عالية في قدراتهم عند صناعة القرارات و لديهم القدرة على تحمل المسئولية عن قراراتهم ولا تؤثر قرارتهم غير الجيدة على قراراتهم في المستقبل.(**Kumar, 1998: 21-22).**

خطوات ومراحل عملية اتخاذ القرار:

ورغم اختلاف الباحثين في عدد مهارات اتخاذ القرار والخطوات التي تمر بها عملية اتخاذ القرار، إلا أن هناك مهارات أساسية لاتخاذ القرار يجمع عليها الباحثون هي: توماس ساعاتي،(٢٠٠٠) ؛مجدى حبيب(٢٠٠١)؛شوقي حساني (٢٠٠١)؛حسن زيتون(٢٠٠٢)؛ فتحي جروان (٢٠٠٢)؛ جلال العيد(٢٠٠٣)؛)؛ شهرزاد موسى(٢٠١٠)؛ حاتم عثمان(٢٠١٠)؛ برهامي زغلول، وحسنى النجار(٢٠١١)؛ سناء رضوان،(٢٠١٢)؛ Del Missier, Mäntylä ,& Bruine,(2011) ؛ Antonietti, Ignazi, & Perego,(2000)؛fema's, (2010)

١. تحديد موقف اتخاذ القرار(تحديد المشكلة)

٢. جمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالمشكلة المراد اتخاذ القرار بشأنها.

٣. الإبداع في تحديد البدائل/الخيارات المتاحة.

٤. تحديد تتابع البدائل وتقييمها.

٥. اختيار أفضل البدائل(اتخاذ القرار).

٦. متابعة التنفيذ، وتقويم النتائج.

ويمكن تلخيص الخطوات المناسبة لمهارة اتخاذ القرار من خلال تحديد الهدف وتشخيص البدائل المتاحة ومن حيث نتائجها ومصادرها وتنظيم البدائل بإعطائها درجات وفقاً لأهميتها ومراجعة البدائل وتقويمها واتخاذ القرار المناسب وتنفيذه ومتابعته.

وتنطوي مهارة اتخاذ القرار على عناصر إبداعية يمكن إيجازها فيما يلى:

١. توليد البدائل.

٢. التنبؤ بالآثار الإيجابية على اختيار بديل مُعين دون غيره.

٣. إدراك الأولويات الشخصية قبل كل شيء؛ لأنها تُشكل عاملاً مؤثراً في كل القرارات التي يتخذها الطالب. (فتحي جروان، ٢٠٠٢: ١١٩)

وقد أشار هوت(Huitt,1992) إلى وجود أربع مراحل يمكن من خلالها حل المشكلات واتخاذ القرار، وهي الحالة التي يتم من خلالها استقبال المشكلة ومحاولة فهمها وتشخيصها، وعملية طرح أو توليد البدائل والعمل على دراستها واختبار فاعلية كل بديل من البدائل المطروحة، فعملية التخطيط لتنفيذ الحل، ثم عملية التنفيذ لحل المشكلة واتخاذ القرار.

وفي السياق نفسه هناك مجموعة من الخطوات التي تسهم في اتخاذ القرارات الصحيحة، وهي :تحديد الهدف(تشخيص المشكلة)، وجمع المعلومات من مصادر متنوعة، وحصر كافة العوامل المؤثرة (فتحليل سبب المشكلة)، وضع البدائل المناسبة (الحلول المتاحة)، ثم (اتخاذ القرار) اختيار البديل الأنسب، والتنفيذ الذي يتسم بالمرونة، والتقييم، ويتضمن عملية إصدار حكم على فاعلية القرار الذي تم اتخاذه. (ماهر الزيادات، وزيد العدوان، ٢٠٠٩: ٤٦٦).

كما حدد زينب مصطفي، ومنى الزاكي(٢٠٠٥) مراحل اتخاذ القرار على النحو التالي :

١. تشخيص المشكلة وتحديد الهدف.

٢. جمع وتحليل البيانات والمعلومات المرتبطة بالمشكلة (تحليل المشكلة)

٣. الإبداع في طرح البدائل الممكنة.

٤. اختيار البديل الأفضل.

٥. متابعة التنفيذ وتقويم النتائج.

نماذج اتخاذ القرارات :

ـصنف كلاً من جلال العيد(٢٠٠٣)، وأحمد ماهر(٢٠٠٧): نماذج اتخاذ القرار إلى ثلاث نماذج رئيسية هي:

اـ **النموذج الرشيد**: ويطلق عليه كذلك النموذج المثالي، ويركز على ماذا يجب فعله المدير يستند إلى النظرية الاقتصادية التي تنظر إلى المدير على انه كامل الرشد ويسعى إلى تحقيق أقصى الأرباح ويفترض أن المدير يملك الخصائص التالية :

المعرفة الكاملة بكل البدائل الموجودة؛ لديه معرفة كاملة بنتائج كل بديل ؛ لديه المقدرة اللازمة لتقييم نتائج كل بديل بموضوعية؛ لديه نسق أو منظومه مرتبة وثابتة من الأفضليات (القيم والمعايير).

ب- **النموذج السلوكي**: يرى العديد من الكتاب أن الافتراضات التي بني عليها النموذج الرشيد نادراً ما تتحقق و تتوافر جميعها و ذلك لأن :

⇐ متخذ القرار ليس لديه معلومات كاملة أو دقيقة ؛

⇐ لا يحوز متخذ القرار معلومات عن كل البدائل المتاحة و ليس لديه فهما كاملا عن طبيعة البدائل و ما سوف يختاره منها ؛

⇐ لدى متخذ القرار حدود رشيدة لاتخاذ القرار تعتمد على مجموعة من القيم و الخبرات والعادات ...الخ .

جـ. النموذج الإداري: يحاول أن يوازن بين الرشد والمثالية في جانب وقيود المشاكل الإنسانية في اتخاذ القرار وفي هذه المحاولة للتوازن يقترح أنصار الفكر الإداري مجموعة عريضة من الآليات والفنيات التى تساعد المدير على وتتحدد خطوات اتخاذ القرار طبقا للنموذج الإداري فيما يلى :

١. الوعى بوجود مشكلة
٢. وصف وتشخيص المشكلة
٣. تحديد البدائل
٤. تقييم البدائل
٤. اختيار الحل الأمثل
٦. متابعة النتائج

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار :

حدد كلاً من (على ٢٠٠٤؛الجريدى،٢٠٠٩) العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار في النقاط التالية:

أ ـ **عوامل البيئة الخارجية**: و تتمثل هذه العوامل في الضغطات الخارجية القادمة من البيئة المحيطة وتتمثل في الظروف الاقتصادية والسياسية والمالية السائدة في المجتمع والتطورات التكنولوجية والتقنية ؛ الظروف الإنتاجية التقنية- الظروف الإنتاجية القطاعية مثل، المنافسين والموردين والمستهلكين ؛ العوامل التنظيمية الاجتماعية والاقتصادية مثل النقابات والتشريعات والقوانين الحكومية والرأي العام؛ درجة المنافسة التي تواجه المنظمة في السوق.

ب ـ عوامل البيئة الداخلية: وتتمثل في العوامل التنظيمية وخصائص المنظمة ومن أهمها عدم وجود نظام للمعلومات داخل المنظمة يقي متخذ القرار بشكل جيد ـ مدى توافر الموارد المالية و البشرية و الفنية للمنظمة ـ تأثير القرار على مجموع الأفراد في المنظمة .

جـ. عوامل شخصية ونفسية : وهذه العوامل تشمل كل من له علاقة باتخاذ القرار ابتداء بالرجل الإداري متخذ القرار ومستشاريه ومساعديه الذين شاركوه في صنع القرار.

مظاهر عملية اتخاذ القرار :

يرى سايمون Simon أن عملية اتخاذ القرار تتميز بثلاثة مظاهر رئيسية تتضح فيما يلي:

١.**الذكاء Intelligence** : يتمثل في البحث عن الجوانب التي تحتاج إلى قرارات في العمل، ثم جمع المعلومات عنها، ثم التعرف على المشكلة وأبعادها وحقيقة معناها.

2. **التصميم Design** : وهو عبارة عن الابتكار، وإيجاد الطرق المحتملة للحلول وتحليلها وتقييمها.

٣.**الاختيارChoice** : وهو عبارة عن اختيار البديل الأفضل من بين الحلول المتاحة ثم وضع هذا البديل موضع التنفيذ باعتباره أكثر الحلول احتمالا للنجاح.

ويلاحظ أن هذه المظاهر الثلاثة الرئيسية التي تمر بها عملية اتخاذ القرار عمليات متداخلة ولا يمكن الفصل بينها، لأنها عناصر لعملية مستمرة." (مجدى حبيب،٢٠٠١: ٦٩).

أهمية تنمية مهارات اتخاذ القرار لدى الطلاب :

١. مواجهة مشكلاتهم الحياتية واليومية.
٢. إعطاء المتعلمين فرصة اكتساب مهارة حل المشكلات واتخاذ القرارات لمساعدتهم في الحياة المستقبلية وزيادة الثقة بالنفس.
٣. تعليم الطلاب استخدام قراتهم وامكانياتهم لحل المشكلات التى تواجههم.
٤. زيادة المعارف والخبرات لديهم المتعلمين وتطوير عملياتها العقلية.

وهذا ما أكده خبراء التربية من ضرورة تشجيع وتدريب التلاميذ على عملية اتخاذ القرار؛ لمواجهة المشكلات التي تقابلهم في حياتهم اليومية بوضع التلاميذ في موقف يقومون فيه بالتفاعل بعقلانية ووعى تجاه مشكلة علمية أو اجتماعية أو بيئية حيث يتطلب ذلك تحليل الموقف المشكل

٢/١٨ الأخطاء الشائعة التي تعوق تنمية مهارة اتخاذ القرار :

١. اتخاذ القرار المتسرع دون تفكير.
٢. اتخاذ القرار دون معلومات، وبالتالي يكون القرار ضيق الأُفق.
٣. اتخاذ القرار من خلال معلومات وأفكار غير منظمة وغير متصلة بالقضية أو بالمشكلة، وبالتالي يكون القرار متشتتاً غير مُركز.

وعلى المعلمين تمكين الطلبة من مهارة اتخاذ القرار والابتعاد عن بعض الأخطاء في عملية اتخاذ القرار ومنها:التردد في عملية اتخاذ القرار، وتأجيل اتخاذ القرار إلى اللحظة الأخيرة، وفشل معرفة السبب الرئيسي للمشكلة؛ مما يؤدي إلى الشروع في عملية اتخاذ قرار قد لا تحمد عقباه، والفشل في تقدير مصدر من مصادر المعلوماتية؛ يسهم في اتخاذ قرار غير صائب، وعدم صحة أو دقة الأسلوب المتبع في تحليل المعلومات، واتخاذ القرار وعدم متابعة عملية تنفيذه (زريق، 2001) .

وأكدت العديد من الأدبيات والدراسات السابقة على أهمية تنمية مهارات اتخاذ القرار لدى الطلاب ومنها حسن زيتون،(٢٠٠٢)؛ أحمد ماهر،(٢٠٠٨)؛ زغلول والنجار،(٢٠١١)؛محمد رضوان،(٢٠١٣)؛ ؛ Dawes, & Hastie, (2001), ؛ Finucane. & ؛ Bruin,et.al. (2007) ؛ Parker & Fischhoff, (2005) Guillon. (2010).

واتفقت مجمل هذه الدراسات على أهمية تنمية مهارات اتخاذ القرار حيث تكمن أهمية تنمية مهارة اتخاذ القرار في المعلومات التي تتوافر لدى الطلاب والتي تلعب دوراً أساسياً في اتخاذ القرار، وعلى اعتبار أنها تُحدد أبعاد المشكلة، وتُسهم في اقتراح الحلول البديلة التي يمكن اختيار أحدها لحل المشكلة، ومن ثم اتخاذ القرار المناسب، وتعتمد عملية الاختيار بين البدائل على تقدير كل بديل من حيث الإيجابيات والسلبيات، وذلك من خلال توفر المعلومات والبيانات الصائبة والحديثة والمتنوعة، وذلك لأن مهارة اتخاذ القرار عملية مركبة ومتشابكة وتستند إلى معلومات من مصادر مختلفة، وتكون خاضعة للاختبار لبيان مدى صدقها أو عدم صدقها،

كما أكدت هذه الدراسات على أنه يأتي دور المعلم في تدريب الطلاب على اكتساب المعلومات وكيفية الحصول عليها، وتوفير خبرات ومواقف تعليمية تضع الطالب في خبرات حقيقية ومشكلات حياتية واعطائهم الفرص الكافية لاتخاذ القرار المنطقي وانتقال أثر التدريب عليها الى مواقف أخرى، وأكد نفس المعنى فتحي جروان (٢٠٠٢) على المعلم مساعدة الطلاب على اتخاذ قرارات منطقية بأنفسهم، فعليه أن يعرض عليهم البدائل التي يمكن أن يفهموا مرتباتها؛ لأنهم دون ذلك الفهم لا يتخذون قراراً منطقياً، ومع استمرار التدريب يمكن زيادة عدد البدائل ودرجة تعقيدها بحيث تتعزز ثقتهم بأنفسهم وبقدرتهم على اتخاذ القرارات الصائبة.

كما اتفقت هذه الدراسات على مراحل اتخاذ القرار بدأً بتحديد المشكلة وانتهاء بتنفيذ الحل/ القرار ومتابعته.

وأوضحت دراسة (محمد رضوان ٢٠١٤) : أن التعلم المبني على المشكلات واتخاذ القرار هو أنموذج تعليمي تعلمي يستند إلى البنائية، حيث يساعد الطلبة على تعلم التفكير وحل المشكلات، من خلال استخدام مشكلات حقيقية تخلق الدافعية لدى الطلبة على التعلم، وفي الوقت نفسه تشجعهم على كسب المعرفة ومهارات حل المشكلات حيث يقدم المدرس مشكلة محيرة، ومفتوحة النهاية تقود الطلبة إلى البحث والتحقق من القضايا ذات العلاقة بالمشكلة، وهذا ما سعت إليه الدراسة الحالية.

كما أوضحت دراسة كلاً من مثل فينوكين؛ فيليبس وأديا ,Finucane &Lees, (2005)؛ (Adya.& Phillips-Wren,(2009) أن مهارات اتخاذ القرار تمثل مجموعة من الكفاءات والجدارات decision-making competence التي يجب تنميتها لدى الفرد للتغلب على مشكلاته وتتضمن جدارات اتخاذ القرار(جدارة تحديد المشكلات، وجدارة جمع البيانات وتحليلها، وجدارة طرح الحلول / البدائل للمشكلات، وجدارة تقييم الحلول بناء على المعلومات المتوفرة والمعايير، وجدارة وتنفيذه للحل (القرار).

وقد أكدت الدراسات السابقة في مجملها على مهارات اتخاذ القرار عمليات فكرية عقلية تبدأ بتحديد المشكلات، وجمع البيانات والمعلومات، وطرح البدائل/الحلول للمشكلات، وتقييمها في ضوء المعلومات والمعايير المتوفرة، وتنفيذ الحل/القرار ومراقبته.

تعقيب عام للباحث على المحور الرابع من الإطار النظري:

- اتفقت الدراسات السابقة في وجود قصور عند طالب المدرسة الثانوية التجارية بالنســبة مهارات اتخاذ القرار اللازمة لســوق العمل ، و ضـــرورة تنمية المهارات عند خريج المدارس الثانوية التجارية الذي أوشـك الالتحاق بسـوق العمل .
- إن معظم البحوث والدراســات الســابقة اهتمت بتطوير مهارات اتخاذ القرار وكل منها استخدمت طريقة مختلفة عن الأخرى لتنمية تلك المهارات إلا أنه لا توجد دراسة قامت بتنمية مهارات اتخاذ القرار في بيئة التعلم التشاركي .
- كما أكدت أغلب الدراسات على بناء وتصميم مواقف تتطلب اتخاذ قرار وتدريب الطلاب عليها وانتقال أثر التعلم الى ممارسات الفرد في حياتيه وهو ما تحاول الدراسة الحالية تحقيقه.

وأوصت أغلب الدراسات بضرورة تبنى نماذج واستراتيجيات تدريسية تتناسب مع تدريب الطلاب على مهارات اتخاذ القرار من المقررات التجارية مثل:

(محمد رضوان ،٢٠١٤ ؛ شيرين الصمودى، ٢٠٠٦؛ برهامي زغلول وحسنى النجار،٢٠١١).

الفصل الثالث : التقويم البديل (أساليبه – استراتيجياته – أدواته)

ودوره في تنمية مهارات السكرتارية التنفيذية

يعد التقويم التربوي البديل Alternative Assessment توجهاً جديداً في الفكر التربوي ، وتحولاً جوهرياً في الممارسـات التقليدية في قياس وتقويم تحصـيل المتعلمين وأدائهم في المراحل التعليمية المختلفة (**صلاح علام، ٢٠٠٤: ١٣**)

ولقد ظلت عملية التقويم القضـية المحورية لحركات الإصـلاح التربوي منذ ثمانينات القرن الماضي، وقد أسهمت التحولات المتعلقة بالمنظور الجديد للتعلم والذكاء الإنسـاني والتحصـيل تحولات جوهرية في التقويم التربوي عامة، وتقويم تحصـيل الطلاب وأدائهم بصورة خاصة، وأصبح التقويم التربوي البديل/الشامل الذى يسترشد بالمدخل السياقي أحد الخيارات الأساسية التي تبنتها العديد من الدول لتطوير منظومة العمل التربوي في المؤسسات التعليمية، وبالرجوع الى أدبيات القياس والتقويم والبحث نجد أن المسـميات التي تشـير الى هذا المصـطلح الجديد متعددة ومن أبرزها: (التقويم القائم على الأداء – البورتفوليو Portfolio - التقويم الأصيل – التقويم السياقي .....) .، ورغم الاختلاف في المسميات إلا أنها جميعاً تؤكد على التغيير وتجمع على التحول الى استخدام التقويم البديل الحقيقي الواقعي الأصيل القائم على الأداء في تقويم نتاجات التعلم ومخرجاته (**إبراهيم المحيسن، ٢٠٠٩**)

مفهوم التقويم الشامل:

فيما يلى مجموعة من تعريفات هذا المفهوم التي وردت في الأدبيات المتخصـصـة ، يمكن من خلالها استخلاص تعريف يتسم بالشمولية ، ويعبر تعبيراً صادقاً عن مفهوم التقويم الشامل:-

يرى (**على مدكور، ٢٠٠١**) التقويم الشـامل هو "تقويم الأداء المعرفي والوجداني والمهارى للتلميذ من خلال مجمل أعماله".

يعرف (برهامي زغلول) التقويم الشـامل بأنه: "منظومة ترتكز على قياس جميع الجوانب لدى الطالب؛ المعرفية والمهارية والوجدانية" (**برهامي زغلول،٢٠١٢: ٢٩٧**).

ويعرفه (محمد العرابي) بأنه: "عملية متعددة الأبعاد للحكم على أداء التلميذ من خلال مواقف متعددة؛ واقعية أو شبه واقعية (محاكاة للواقع) ومجموعة من الأنشطة التعليمية التي تهدف الى توظيف المعرفة واختبارها على فترات منتظمة" **(محمد العرابي، ٢٠٠٤: ١٨٤)**

وتعريف (Stiggins, 2001) للتقويم الشامل أنه: "يتطلب من المتعلم القيام بأنشطة تبين تمكنه من مهارات أدائية معينة، أو قدرته على ابتكار نتاجات تحقق مستويات جودة معينة. و هذا يتطلب ملاحظة المتعلم أثناء أدائه، أو فحص نتاجاته، وتقييم مستوى كفاءته".

كما يعرفه (صلاح علام) بأنه: "التقويم الحقيقي أو الواقعي Authentic الذى يقوم الطلبة من خلاله بأداء مهام مفيدة، وذات معنى ودلالة، و هذه المهام التقويمية تكون مماثلة لأنشطة التعلم، وليست اختبارات تقليدية، وتتطلب مهارات تفكير عليا، وتنسيق واسع من المعرفة، وتخبر الطلبة بقيمة الأعمال الجديدة، وذلك بتحديد المحكات التي يستند إليها في الحكم على مستوى جودة هذه الأعمال" **(صلاح علام، ٢٠٠٤: ٣٤)**

ويرى (ياسر السيد) التقويم الشامل بأنه: "عملية مستمرة يشترك فيها الطالب والمعلم في إصدار أحكام عن تقدم الطالب باستخدام مجموعة من الأساليب والاستراتيجيات مثل مهام الأداء وسجلات الانجاز والصحائف الكتابية وتقويم الأقران والامتحانات بحيث لا يفصل بين عملية التقويم وعملية التعلم والتعليم" **(ياسر السيد، ٢٠٠٩: ١٤)**.

يرى (راشد الدوسري، ٢٠٠٠) أن التقويم الشامل هو: "إجراء تستخدم فيه المهمات للحصول على معلومات عن مدى جودة تعلم الطالب وقدرته على تطبيق ما تعلمه من معرفة ومهارات في عدة مواد تعليمية وفي مواقف متعددة؛ ليظهر قدرته على تحقيق هدف تعلمي من خلال عملية تقييم الأداء".

يعد التقويم التربوي البديل Alternative Assessment توجهاً جديداً في الفكر التربوي، وتحولاً جوهرياً في الممارسات التقليدية السائدة في قياس وتقويم تحصيل المتعلمين وأدائهم في المراحل التعليمية المختلفة.

وعلى الرغم من أن هذا النمط الجديد من التقويم يعد جزءاً لا يتجزأ من حركات إصلاح التعليم، وما يتعلق به من قضايا تربوية رئيسة في كثير من دول العالم المتطور في وقتنا الحاضر، إلا أنه أصبح مثار كثير من النقاش والجدل في الأوساط التربوية ،وبين خبراء القياس والتقويم التربوي في هذه الدول. ويتعلق هذا الجدل بالأطر الفكرية، والقضايا المنهجية، والأسس السيكولوجية والتربوية التي يستند إليها التقويم التربوي البديل، والآثار الاجتماعية الناجمة عنه، ومتطلباته المادية.(علام،١٤٢٥،ص١٣)

مفهوم التقويم البديل : نظراً لحداثة مفهوم التقويم البديل Alternative Assessmentفقد تعددت المصطلحات التي تشير إليه.

و بالرجوع إلى أدبيات القياس والتقويم التربوي نلاحظ كثيراً من المصطلحات أو المفاهيم المرادفة لهذا المفهوم، مثل: التقويم الأصيل أو الواقعي Authentic Assessment ، والتقويم القائم على الأداء Performance Assessment ، والتقويم البنائي Constructive Assessment ، والتقويم السياقي Contextual Assessment ، والتقويم الكيفي Qualitative Assessment ، والتقويم المبحثي Thematic Assessment ، وتقويم الكفاءة Proficiency Assessment ، والتقويم المتوازن Balanced Assessment ، والتقويم المتضمن في المنهج Curriculum- embedded Assessment ، والتقويم المباشر Direct Assessment ، والتقويم الطبيعي Naturalistic Assessment ، وغير ذلك (صلاح علام ٢٠٠٤، ٣١).

وعلى الرغم من تعدد هذه المفاهيم أو المصطلحات، إلا أنها تتضمن منظوراً جديداً لفلسفة التقويم ومنهجياته وعملياته وأساليبه وأدواته تتخطى حدود الأساليب والأدوات التقليدية التي تعتمد اعتماداً أساسياً على الاختبارات التقليدية المتعارف عليها، والتي تتطلب الورقة والقلم، والاختيار من بين بدائل معطاة في مفردات الاختيار من متعدد، أو الصواب أو الخطأ، أو المزاوجة، أو غيرها.

ولعل أكثر هذه المفاهيم شيوعاً: "التقويم البديل "، و"التقويم الأصيل أو الواقعي"، و"التقويم القائم على الأداء"، حيث إنها تجمع بين ثناياها مضامين المفاهيم الأخرى. غير أن مفهوم "التقويم البديل" يعد أكثرها عمومية.(علام،١٤٢٥،ص٣١).

وهناك إشكاليات في الأدبيات التربوية حول صلة مفهوم التقييم الحقيقي Authentic Assessment وعلاقته بكل من مفهومي التقييم البديلAlternative Assessment

وتقويم الأداء.. Perfomance Assessment فهناك من يرى أن هذه المفاهيم الثلاثة مترادفة في حين يفرق آخرون بينها ولكل وجهة نظره في بيان الفروق هذه وأيهما أعم من الآخرين.

ولتبيان هذه الإشــكالية. نســتعرض أولاً بإيجاز معاني هذه المفاهيم الثلاثة على النحو التالي:

التقييم البديل: تقييم لا يعتمد على توظيف الاختبارات التحصيلية التقليدية التي تتطلب من المجيب فقط استدعاء المعلومات من الذاكرة التي سبق له دراستها وإنما يعتمد على أســاليب وأدوات غير تقليدية تشــمل: اختبارات الأداء، حقائب الإنجاز، المقابلات، الأوراق البحثية، صـحائف الطلاب، العروض العملية والشـفوية، التقويم الذاتي، تقويم الأقران، المشروعات...وغيرها.

تقويم الأداء: كتقييم يتطلب من الطالبة أداء مهمة حقيقية (كتابة مقال، تصنيف أشياء، إعداد مشروع، إجراء تجربة.. الخ

التقويم الحقيقي: تقييم يتطلب من الطالبة أداء مهمة حقيقية ذات صــلة بحياتها الشخصية الاجتماعية.

لو تأملانا المفاهيم الثلاثة استخلصنا من معانيها ما يلي:

أن مفهوم التقييم البديل هو أكثرها عمومية ومن ثم فهو قد يضم داخله مفهومي تقييم الأداء والتقييم الحقيقي.

أن تقويم الأداء أشــمل من التقييم الحقيقي لكون تقييم الأداء يتطلب القيام بمهمة حقيقية على إطلاقها في حين أن مفهوم التقييم الحقيقي يشــترط أن تكون هذه المهمة ذات صلة بحياة الطالبة الشخصية أو الاجتماعية ومن ثم يمكن النظر لهذه المفاهيم الثلاثة على أنها غير مترادفة، وأن التقييم البديل هو أكثرها عمومية يليه تقييم الأداء ثم التقييم الحقيقي

مفهوم تقويم الأداء:

تقويم الأداء يتطلب أن يظهر المتعلم بوضـــوح، أو يبرهن، أو يقدم أمثلة أو تجارب أو نتاجات أو غير ذلك تتخذ دليلاً على تحقيقه مسـتوى تربوياً، أو هدفاً تعليمياً معيناً. وقد أشار هذا المفهوم في مستهل نشأته على الاختبارات التي تتطلب من المتعلم أداء بعض العمليات المعقدة التي يمكن ملاحظتها في ظروف مقننة. ويمكن اســـتخدام هذه الاختبارات في تقويم أنواع مختلفة من التفاعلات ســـواء مع الأفراد، أو الأجهزة والآلات والمعدات، أو المواقف.

مكونات تقويم الأداء : يســـتخدم تقويم الأداء الصـــفي في أغراض متعددة مختلفة تتراوح بين مراقبة تقدم الطلبة على المســتوى المحلي، والمســاءلة التربوية للمعلمين والمدارس عن مدى تحقق النواتج التعليمية على مســـتوى المديريات التعليمية أو مستوى المحافظات.

ويتضـــح أن بعض أغراض تقويم الأداء يكون على مســـتوى المدارس أو المســـتوى المحلي، وبعض آخر يكون على مســـتوى المديريات أو المحافظات. فعلى المســـتوى المحلي يتركز الاهتمام على مراقبة ومتابعة تقدم الطلبة نحو تحقيق المسـتويات التربوية، وتشـخيص جوانب القوة والضـعف في أدائهم. وعلى مسـتوى المديريات أو المحافظات ينصـب الاهتمام على المسـاءلة التربوية للمعلمين والمدارس بغرض حفز الجهود المتميزة وتعزيزها، وتقديم العون الفني والمادي للمدارس التي تواجه مشـكلات تعوق تحقق المسـتويات التربوية لدى طلبتها من أجل تحسـين عملية التعليم، وإثراء تعلم الطلبة.

وعلى الرغم من تباين أغراض تقويم الأداء، إلا أن الهدف الأساسي هو تقويم الطلبة استناداً إلى مستويات تربوية واضحة ومحددة. وبدون ذلك يصعب إحداث تكامل بين عمليتي التقويم والتعليم، ولا يســـتطيع المعلمون تحديد نوعية التغيرات التعليمية التي يسهم التقويم في إحداثها.

ومهام الأداء يمكن أن تتطلب إجراء عمليات أو سلسلة من الأنشطة، أو أداء عمل معين بطريقة مناسبة، ومثال ذلك: القراءة الجهرية، إجراء حوار مفتوح بلغة أجنبية، العزف على آلة موسيقية، حل مسائل رياضية، رسم خريطة، أداء حركي معين، وغير ذلك. ففي هذه الحالات يكون تركيز المهمة الأدائية على النشاط أثناء أدائه، وتعكس قواعد تقدير الأداء مستويات جودة أو نوعية العمليات المتضمنة في الأنشطة أو الأداء.

كما يمكن أن تتطلب مهام الأداء ابتكار أو تكوين نتاجات مركبة تحقق مستويات جودة معينة، وتقدم هذه النتاجات كوحدة متكاملة منفصلة عن الأداء ذاته، ومثال ذلك:

أوراق بحثية، زخارف أو مصنوعات يدوية، معارض علوم، مجسمات هندسية، وغير ذلك.

تعريف التقويم البديل:

يعرفه باكار ومعاونيه (Bakker,et.,1990) التقويم البديل هو تقويم متعدد الأبعاد لمدى متسع من القدرات والمهارات، ولا يقتصر على اختبارات الورقة والقلم، وإنما يشتمل أيضاً على أساليب أخرى متنوعة، مثل ملاحظة أداء المتعلم، والتعليق على نتاجاته، وإجراء مقابلات شخصية معه، ومراجعة إنجازاته السابقة.

وعرفه ويجنز (Wiggins,1992)التقويم البديل يتطلب من المتعلم تنفيذ أنشطة، أو يكون نتاجات تبين تعلمه، وهذا التقويم القائم على الأداء يسمح للمتعلمين إبراز ما يمكنهم أداؤه في مواقف واقعية.

وتعريف بيرنبوم ودوشى (Birenbaum&Dochy,1996) للتقويم البديل هو مجموعة من الأساليب والأدوات التي تشمل مهام أدائية أصيلة أو واقعية، ومحاكاة، وملفات أعمال، وصحائف، ومشروعات جماعية، ومعروضات، وملاحظات، ومقابلات، وعروض شفهية، وتقويم ذاتي، وتقويم الأقران، وغير ذلك.

ومن هذا يتضح أنه على الرغم من اختلاف هذه التعريفات من الناحية اللفظية، إلا أنها تتفق جميعاً على الهدف من التقويم البديل، وأساليبه المتنوعة

فالتقويم البديل يعد من المفاهيم المتسعة، حيث يشمل أنواعاً مختلفة من أساليب التقويم التي تتطلب من المتعلم أن يظهر كفاءته ومعارفه بتكوين أو إنشاء استجابات، أو ابتكار نتاجات؛ لذلك يفضل النظر إلى التقويم البديل على أنه متصل من الأساليب أو الصيغ التي تتراوح بين استجابات بسيطة مفتوحة يكتبها المتعلم، وتوضيحات شاملة، وتجمعات من الأعمال المتكاملة للمتعلم عبر الزمن.(علام،١٤٢٥، ص٣١-٣٤.)

الشروط الواجب توافرها عند تطبيق التقويم البديل:

يوجد مجموعة من الشروط (القواعد /المبادئ)التي يجب توافرها عند تطبيق التقويم البديل في تقويم تعلم الطلاب .. ومن أبرزها ما يلي:

- نشر ثقافة التقويم البديل بين الطلاب والمعلمين وأولياء الأمور وغيرها قبل البدء في تطبيقه، مع التدرج في التطبيق.
- أن يتم التقويم البديل في سياق عمليتي التعليم والتعلم وليس كجزء منفصل عنهما...بحيث تبدو مهام التقويم البديل للطلاب وكأنها مهام تعلم وليس مواقف اختباريه.
- أن تتوافر في مهام التقويم عدد من المحكات هي :

ان تكون اساسية / حقيقة / ثرية / محفزة / منشطة للاتصال الانساني / ملائمة / مفتوحة النهاية

بالإضافة إلى ما سبق يعرف التقويم الشامل بأنه:

- **التقويم الأصيل (الشامل) Authentic Evaluation:** (يمثل تقويماً واقعياً للأداء بصورة تعكس المستوى الفعلي لما تم تعلمه).
- **التقويم الأصيل البديل Alternative authentic evaluation :** (يقصد به: استخدام أساليب بديلة للتقويم غير تقليدية (خلاف الاختبارات المقننة).
- **التقويم المعتمد على الأداء Performance-Based Evaluation :** (يقصد به: تقويم المهام الأصيلة التي يؤديها المتعلم وترتبط بمشكلات

- **لتقويم الأصيل المباشر Authentic Evaluation Direct :** (يقصد به: مدى قدرة المتعلم على تطبيق المعارف والمهارات العلمية ليتوصـل الى منتج يعبر عن حقيقة أدائه ، أي الواقع الفعلي لأداء المتعلم).
- **التقويم الأصـيل الواقعي Authentic Evaluation :** (يقصـد به: مهمات التقويم التي تتفق مع مواقف الحياة الواقعية خارج المدرسة).

مما سبق نستنتج أن التقويم الشامل:

- منظومة ترتكز على جميع الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية لدى الطالب.
- لا يعتمد اعتمادا أساسياً على الاختبارات التقليدية.
- يشترك فيه الطالب والمعلم.
- مجموعة من الأساليب والأدوات التي تشمل مهام أدائية أصيلة أو واقعية.

وبناء على ما سـبق يعرف الباحث التقويم الشـامل بأنه: "التقويم الذى يقيس أداء الطالب من خلال قيامه بالأنشطة التعليمية والمهام والمهارات وقدرته على تطبيق ما تعلمه ؛ وذلك لزيادة قدرته على تحقيق أهدافه التعليمية وانجاز مهام ذات معنى في حياته العملية".

١. مبادئ التقويم الشامل/البديل Principles of Comprehensive evaluation

يتطلب استخدام التقويم الشامل/البديل عند تقويم جوانب التعلم المختلفة مراعاة المبادئ الأساسية التالية:

١. يجب أن يدرك المعلم الهدف الأساسي لعملية التقويم من حيث:

- تكويني ، هدفه تعديل مسار عملية التعليم والتعلم واتخاذ القرارات المناسبة.
- تشخيصي ، هدفه التعرف على صعوبات التعلم.
- نهائي ، هدفه معرفة الانجازات النهائية للمتعلم.
- تقويمي ، هدفه تطوير المنهج أو علاج بعض جوانب العملية التربوية.

٢. تتناسب الأهداف التكوينية والتشخيصية لعملية التقويم مع ممارسات التعليم الفعال، ولذا فهي تركز على ما يفعله المتعلم ، وتتضمن تقديم معلومات مفيدة لكل متعلم حتى تساعده على التقدم والنمو.

٣. يجب أن يدرك المتعلم الهدف من التقويم واجراءات تنفيذه بحيث يكون مشاركاً مع المعلم ويتحمل مسئولية تعلمه.

٤. يجب أن تتناسب استراتيجية التقويم مع أهداف المنهج.

٥. يجب أن لا يتعارض مدخل التقويم مع عملية التعلم ولكن أن يتكامل معها بقدر أهداف التقويم التربوي:

يستعمل التقويم التربوي في العملية التعليمية والتربوية لتحقيق أهداف متعددة منها:

أولاً: في التخطيط التربوي ومن أهدافه:

١. التعرف على الحاجات الفعلية للمجتمع من كل نوع من أنواع التعليم.
٢. تحديد مواصفات القوى العاملة وتوزيعها.
٣. تحديد الحاجة من المباني واللوازم المدرسية المختلفة في ضوء أعداد الطلبة الملتحقين في المدارس.
٤. تحديد مستويات القدرة والكفاية عند الإفراد، اللازمة لوصول بهم إلى درجة معينة من الكفاية في مهنة أو تخصص معين.

ثانياً: في قبول الطلبة وتصنيفهم في أنواع من التعليم:

١. التعرف على استعدادات الطلبة وخصائهم التي يمكن على أساسها قبولهم في كل نوع من أنواع التعليم.
٢. التعرف على الطلبة الذين يمكن أن ينجحوا في منهاج أو تخصص معين.
٣. رسم سياسة الترفيع والترسيب والتخرج للطلبة.
٤. وضع قواعد الايفاد في بعثات دراسية واختيار المتفوقين لدراسة برامج معينة.

ثالثاً: في الإرشاد والتوجيه:

١- تقويم خصائص الطالب لمساعدته في اختيار مهنة، أو تخصص دراسي معين، وفق قدراته، وميوله، ورغباته، ويتم ذلك عن طريق تطبيق الاختبارات النفسية عليه مثل: اختبار الذكاء، والقدرات، والميول...الخ.

٢- تهيئة البيئة الاجتماعية التي تساعد الطالب في التكيف الناجح تربوياً ومهنياً واجتماعياً.

مجالات التقويم التربوي:

تتسع مجالات التقويم التربوي لتشمل جميع جوانب العملية التعليمية، خاصة وان عملية التقويم نفسها هي من نسيج هذه العملية التربوية، ومن العمليات الحيوية والجوهرية فيها، وهذا يعني أن جميع عناصر وفعاليات وأنشطة العملية التربوية تشكل مجالات يعمل فيها التقويم.

ومن هنا كانت الشمولية من أبرز الصفات التي يجب أن تتصف بها عملية التقويم التربوي لتشمل الأهداف التربوية على مختلف مستوياتها، وتشمل المنهج بأبعاده المختلفة، وتشمل المتعلم لتقويم جميع جوانب نموه العقلية والجسمية والانفعالية والاجتماعية، والمعلم وشخصيته وممارسته التعليمية، وأساليب التدريس والمواد والوسائل التعليمية، والإدارة المدرسية وممارساتها، والإشراف التربوي وفعالياته، والتسهيلات المدرسية والخدمات المختلفة، وتقويم عملية التقويم نفسها، وأبرز مجالات التقويم التربوي هي:

- تقويم المتعلم: في مختلف جوانب سلوكهم وفي مختلف مراحلهم العمرية.
- تقويم المعلم: من حيث إعدادهم ومستوى كفاءتهم وإنتاجهم.
- تقويم المناهج والطرائق والأساليب والوسائل التعليمية المختلفة والمراحل التعليمية ومدى فعاليتها بالنسبة لنمو المتعلمين وبالنسبة لحاجات سوق العمل وخطط التنمية.
- الخطة التربوية: من خلال المقارنة بين الأهداف الموضوعة وبين ما أمكن تحقيقه من هذه الأهداف ودراسة أسباب التباين إن وجدت.
- تقويم الإدارة التربوية: بأساليبها المختلفة، التقليدية أو الحديثة وأثر ذلك في مردود العملية التعليمة.

- الأبنية المدرسية: ومدى كفاءتها ومدى الاستخدام الفعال للبناء وقاعات التدريس وما شابه ذلك.
- وسائل القياس والتقويم كالامتحانات بأنواعها .
- كلفة التعليم: كقياس كلفة الطالب الواحد في مراحل تعليمية معينة، أو كلفة إعداد الخريج الواحد في المستويات المختلفة.

(كاظم، ٢٠٠١،ص٣٥-٣٦)،(جرادات وزملائه، ١٤٢٢،ص٢٦).

أهداف التقويم في المدرسة الحديثة:

عند الحديث عن المدرسة الحديثة بوصفها الجهة المنفذة للخطة التربوية المشتملة على الأهداف التربوية نجد إن من أبرز أهداف التقويم التربوي فيها ما يلي:

- إعادة النظر في الأهداف التربوية وفي الكتاب المدرسي وفي طرائق واساليب التدريس.
- تزويد الطلبة بالتغذية الراجعة Feedback التي تفيدهم في توضيح مدى التقدم الذي احرزوه أو النقص فيه.
- يحدد التقويم وجهة المدرسة في تحقيق أهدافها، ومدى التقدم الذي أحرزته في هذا السبيل.
- إعطاء الطالب صورة لمكانته بين زملائه فيحاول الطالب الضعيف اللحاق بزملائه كما يحاول الطالب القوي الاحتفاظ بمستواه.
- لتعرف على ميول الطلبة واتجاهاتهم.(خضر، ١٤٢١،ص٢٤-٢٥).

يرتكز التقويم التربوي الشامل على أسس منها:

- أنه نشاط يرافق عمليتي التعليم والتعلم في جميع مراحلها.
- أنه يرتبط بشئون الحياة الفعلية، وبواقع ما يمارسه المتعلم في حياته اليومية. حيث تكون المشكلات والمهام والأعمال المطروحة للتنفيذ واقعية وذات أهمية تربوية.
- ترتكز عملية التقويم على جميع جوانب نمو المتعلم.
- أنه عملية انتاجية تشاركية بين المعلم والمتعلم وأولياء الأمور

بالإضافة إلى ما سبق توجد أسس أخرى للتقويم الشامل وهى:

- تسير عملية التقويم وفق قوائم التشخيص وملف الانجاز وما وصل اليه المتعلم من انجاز مع تحديد نقاط القوة ونقاط الضعف في كل انجاز.
- الاهتمام بالمتفوقين والمتميزين واعطاء أهمية ورعاية لذوى الاحتياجات الخاصة.
- يهتم التقويم الشامل بجوانب التعلم المختلفة ؛ المعرفية والمهارية والوجدانية.

١- **الجانب المعرفي:** يقصد به كل ما يتعلمه المتعلم من معارف وحقائق ومفاهيم ومعلومات ويقاس هذا الجانب بالاختبارات التحصيلية (التحريرية والشفوية).

٢- **الجانب المهارى:** يقصد به كل ما يتعلق بالمهارات التي تتصل بالجانب الأدائي أو العملي ، مثل (رسم الخرائط – استخدام الأجهزة – كتابة موضوع تعبير ..... وغيرها)، ويقاس هذا الجانب باستخدام اختبارات يطلق عليها اختبارات الأداء أو بطاقات الملاحظة حيث يتم تقويم المهارة بطريقتين:

- تقويم الناتج النهائي للأداء الذى يقوم به المتعلم.
- تقويم الخطوات التي يؤديها المتعلم للوصول الى الناتج النهائي.

٣- **الجانب الوجداني:** يقصد به كل ما يتعلق بالمشاعر والعواطف والانفعالات النفسية مثل: الميول والاتجاهات والقيم ويقاس هذا الجانب باستخدام العديد من الادوات مثل (الملاحظة والتقارير المكتوبة عن المتعلم وانجازاته وتحليل أعماله) **(كمال زيتون، عادل البنا، ٢٠٠١)**

وتهدف منظومة التقويم التربوي الشامل الى تطوير نظام تقويم المتعلم ، كأحد المداخل الرئيسية لتحقيق الجودة الشاملة في العملية التعليمية ،وهذه المنظومة تنظر إلى المتعلم نظرة شاملة متكاملة ؛ لكى يكون إنساناً متوازناً ، سوياً قادراً على التعامل بكفاءة مع التحديات والمشكلات التي تفرضها الحياة المعاصرة ، ويتناول نظام التقويم التربوي الشامل الجوانب المعرفية والوجدانية والمهارية، بما يكفل بناء الشخصية المتكاملة للمتعلم والتي تجعله قادرا على التفكير الخلاق ، ويدفع به الى العمل المبدع ويكسبه القدرة والمرونة على مواجهة المشكلات ، واختيار أنسب السبل لحلها ، كما يجعله مهيأ للتعامل مع عالم جديد سريع التغير والتطوير.

أغراض التقويم الشامل:

١- **مراقبة وتوثيق تقدم الطلبة نحو تحقيق المســتويات أو التوقعات الأكاديمية:** فأي نظام تقويمي يهدف بدرجة أســاســية إلى مراقبة تقدم الطلبة نحو تحقيق المســتويات أو التوقعات الأكاديمية Standards ، وتوثيق هذا التقدم بطريقة منظمة. غير أن نظام التقويم الشــامل /البديل لا يركز في التقويم التقليدي على مراقبة حصــيلة الطلبة من المعارف ، وانما يهتم بنطاق من المهارات الأكثر اتسـاعا وواقعية ، ويسـتند إلى توقعات مرتفعة وواضـحة يعمل الطالب جاهداً على تحقيقها. فهذه المهارات تثير اهتمام الطالب وتحفزه على التعلم المتعمق ، وابداء انعكاســاته حول تعلمه والمهام التي يؤديها بانتظام ، مما يســاعده في مراجعة أدائه وتعديله وتحسينه.

٢- **تقديم بيانـات ومعلومـات عن أداء الطلبـة تؤثر في عمليـة التعليم والمنـاهج:** فالتقويم الشــامل يقدم بيانات كمية وكيفية متنوعة ومعلومات تفصــيلية عن أداء الطلبة، على عكس التقويم التقليدي الذى يعتمد في معظم الأحيان على درجات رقمية لا تفيد كثيراً في تقديم تغذية راجعة تســهم في تحســين عملية التعليم ، ومراجعة المناهج الدراسـية. فهذه البيانات والمعلومات المتنوعة تعطى صــورة أكثر واقعية ، وتعرف المهارات والمعارف والاجراءات التي تتطلب مزيدا من الاهتمام في عملية التعليم ، وهذا يؤكد تكامل عمليتي التقويم والتعليم.

٣- **المساءلة التربوية للمعلمين والمدارس حول أداء الطلبة:** استنادا إلى درجات الاختبارات المقننة أو الاختبارات مرجعية المحك قوبلت بنقد شــديد منذ الســبعينات من القرن الماضــي في الولايات المتحدة الأمريكية ، مما أدى الى المطالبة باسـتناد المسـاءلة على بيانات مسـتمدة من أسـاليب تقويم واقعية أو أصيلة Authentic قائمة على الأداء Performance – Based وقد تطلب هذا التقويم تغيير أنماط التدريس و عدم الاعتماد على المحاضــرة والالقاء في التدريس ، وزيادة اســتخدام المشــروعات والتجارب والمهام التي تؤدى الى نتاجات واقعية أو أصيلة ، وكتابة التقارير، والاستجابات المفتوحة ، وأنشطة حل المشــكلات ،... وغير ذلك ، وهذا يتطلب بالطبع مزيداً من المصــادر والموارد المالية.

٤- **منح الطلبـة شــهـادات تخرج توثق تحصــيلهم ومهاراتهم:** قد أدت كل من حركتي المســتويات التربوية ، والتقويم الشــامل إلى تغيرات ملحوظة في الممارســات التقليدية المتعلقة بمنح الطلبة شـهادات التخرج Certification فهذه الشـهادات ينبغي أن توثق مهارات الطالب وامكاناته ، وليس حصـيلة ما اكتســبه من معلومات أو معارف .فالأداء الجيد للطالب في الأســاليب الجديدة المتنوعة للتقويم ربما يعد شرطا ضروريا لمنحه شهادات التخرج.

٥- **الاعتراف أو الاعتماد الأكاديمي للمؤسسات التربوية:** مر مفهوم الاعتراف أو الاعتماد الأكاديمي Accredetation للمؤسسات التربوية بتطورات متعددة منذ بداية القرن الماضي ، حيث كان يركز بدرجة كبيرة على مدخلات وعمليات هذه المؤسسات من حيث: المناهج ، والادارة ، والتمويل ، ومتطلبات القبول ، وكفاءة الهيئة التدريسية ، وتقديرات الطلبة ،...... وهكذا. غير أنه قرب نهاية هذا القرن أصبحت الاعتمادية تركز على نظام تقويم هذه المؤسسات استنادا إلى الأداء Performance – Based Systems. وبذلك أصبح الاهتمام في التقويم يعتمد على التوازن بين المدخلات Inputs ، والعمليات Processess والمخرجات أو النواتج Outcomes للتحقق من نوعية ووظيفة البرامج التربوية التي تقدمها المؤسسة، والتي تنعكس في نوعية أعمال الطلبة ، ومعارفهم المكتسبة ، ومهاراتهم الوظيفية الواقعية.

٦- **التقويم على نطاق واسع:** قد أصبح عدد متزايد من المربين يرى أن الاعتماد بدرجة أكبر على التقويم الشامل ، وبخاصة صحائف أو ملفات الأعمال Portfolios ، وغيرها من أساليب التقويم القائم على الأداء بدلا من اختبارات الاختيار من متعدد **(صلاح علام ،٢٠٠٤: ٧١-٧٥)**

خصائص التقويم الشامل:

- التقويم الشامل/البديل يدمج المتعلم في تطبيق المعرفة والمهارات لحل مشكلات العالم الحقيقي، وإعطاء المهمة احساسا بالواقعية.
- تقويم يجعل المتعلمون منغمسون في مهمات ذات قيمة ومعنى بالنسبة لهم فتبدو كنشاطات تعلم، ويمارسون فيها مهارات التفكير العليا.
- تقويم يتطلب من المتعلم انجاز مهمات لها معنى ويحتاجها في سياقات حياته الواقعية.

ومن خلال استقراء الباحث للعديد من البحوث والدراسات الخاصة بالتقويم الشامل ، توصلت لوجود خصائص أخرى للتقويم الشامل ومنها أنها:

- تجعل الطالب قادرا على تطبيق المعارف والمهارات في مواقف حياتية جديدة.
- تتضمن تطبيقات حياتية واقعية .
- زيادة دافعية الطالب نحو التعلم ، وقدرته على التقويم الذاتي لتعلمه .

أكدت دراسة (Louw Willa, 2003) والتي أكدت على أن أساليب التقويم الشامل يمكن أن تقيس الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية للمتعلم كما في الجدول التالي:

جدول (١) الجوانب المختلفة التي تقيسها أساليب التقويم الشامل لدى المتعلم.

التقويم الشامل		
الجانب المعرفي	المهارى (الإجرائي)	الوجداني (الانفعالي)
ويتضمن تقييم المعرفة والمعلومات وكيفية تطبيق تلك المعلومات في حل أسئلة مرتبطة بالواقع أمثلة أسئلة مقيدة أسئلة مفتوحة النهاية الامتحانات التحريرية الأسئلة الشفهية التعيينات والتقارير	ويتمثل في تقييم المهارات العملية من خلال الملاحظة والمحاكاة ولعب الأدوار أمثلة خرائط المفاهيم الكتابة من أجل التحقق من مهارة الكتابة مقطوعة موسيقية النحت	ويتمثل في قياس اتجاه الفرد وقيمه وذلك من خلال متابعة سلوك الفرد في الماضي والتنبؤ (التوقع) بسلوكه المستقبلي أمثلة قصص شخصية يرويها الفرد ملاحظة سلوك الفرد الاستفتاءات والمقاييس

حدد (ياسر السيد، ٢٠٠٩، ص١٤) مبررات التقويم الشامل:

١. يستطيع الطلاب من خلال اساليب التقويم الشامل أن يظهروا معارفهم وفهمهم بطرق متنوعة.

٢. يمكن التقويم الشامل الطلاب غير المهرة في أداء الاختبارات من اظهار قدراتهم ويمنحهم الثقة بالنفس.

٣. لا تقتطع أساليب التقويم الشامل بعضا من زمن الحصة كما في الاختبارات التقليدية بل تركز على قياس النمو والتحسن يوما بيوم .

٤. التقويم الشامل غير مرتبط بثقافة معينة أو لغة وبذلك فهو أكثر عدلا وحرية .

٥. يمد التقويم الشامل المعلم بمعلومات مستمرة عن نواحي القوة والضعف لدى كل طالب.

٦. يقوم العمليات ومخرجات التعلم: وذلك لأن التقويم الشامل عملية مستمرة في سياق طبيعي والصورة الناتجة من خلاله عن المتعلم تعكس تطور عمليات التعلم خلال الزمن.

٧. يقوم ويوجه التدريس: فالتقويم الشامل يعد رابطا قويا بين التعليم والتعلم والتقويم وذلك لأنه يقدم التغذية الراجعة للمعلمين حول أساليب التعليم والتعلم ونتائج تقويم الطلاب .

٨. يوفر نتائج ذات معنى بعدة طرق متنوعة : فالمعلومات المتحصل عليها من أساليب التقويم الشامل يمكن أن تكون أكثر أهمية من نتائج الامتحانات .

٩. يستند الى نظريات علم النفس المعرفي: فأساليب التقويم الشامل تسير على نفس خطى وآراء علم النفس المعرفي ، فهو يتيح للطلاب اختيار الطريقة المناسبة للحل ،واعطاء استجابة بدلا من مجرد الاختيار من متعدد.

١٠. يوفر التقويم الشامل مشاركة واسعة في عملية التقويم : وذلك من خلال مشاركة الطلاب والمعلمين والآباء .

١١. يدعم ويعزز التوجه الذاتي والتحكم بالنفس .

١٢. يتيح أدوارا جديدة للمعلمين : مثل القيام بالتأملات والدافعية الذاتية وإعداد محكات للأداء

أساليب وأدوات عديدة للتقويم الشامل:

ويوضحها (ياسر السيد،٢٠٠٩: ١٨) كالتالي:

١- ملف الإنجاز Portfolios

٢- الصحائف الكتابية Writing Journals

٣- مهام الأداء Performance Tasks

٤- خرائط المفاهيم

٥- Concept Maps

٦- المعارض Exhibitions

٧- المشروعات Projects

٨- تقويم الأقران Peer- Assessment

٩- تقويم الذات Self – Assessment

١٠- الامتحانات.

الاضافة الى أساليب التقويم الشامل السابقة.، أكد حمدي عبد العزيز على الأساليب المستخدمة في التقويم الشامل ومنها:

١- اختبارات ناتج الأداء وعمليات الأداء .

٢- ملفات الانجاز الخاصة بالطلاب (البورتفوليو) .

٣- مشروعات الطلاب .

٤- عروض الطلاب (تقارير ، لوحات فنية ، حالات دراسية ، .....) .

٥- ملاحظة عمل الطلاب .

٦- أنشطة التقييم الجماعي.

٧- صحائف التأمل الذاتي للطلاب ، وهى عبارة عن صحائف ذاتية تعكس تأمل الطلاب في انجازاتهم اليومية وما يرتبط بها من نقاط قوة ونقاط ضعف (**حمدي عبد العزيز**،٢٠٠٨: ١٣٢).

كما ذكر (محمود بر،٢٠٠٣: ٩٤-٩٥) أساليب أخرى للتقويم وهى:

١- الحقيبة التقويمية Portfolios

٢- تقييم العمل الجماعي التعاوني Assessing Cooperative Group Work

٣- المقابلات

٤- Interviews

٥- المهام المحددة وغير المحددة Open –Ended and Extended tasks

٦- خرائط المفاهيم Concept Maps

٧- مراجعة عمل الطالب Revision of Student work

٨- تقييم التقدم التدريجي Assessing Improvement

٩- تحليل الدرجات Scoring Rubrics

وقد استند الباحث في دراسته الحالية إلى مجموعة متنوعة من أساليب التقويم الشامل وهى (اختبارات الأداء - مرشد التقدير الوصفي Rubric - ملف الانجاز Portfolio ـــ قوائم المراجعة cheek lists ـــ الصحائف الكتابية) والتي نتناولها بإسهاب ما يلى:

أولا: اختبارات الأداء: اختبارات الأداء تمثل أداة لقياس المهارات لدى الطلاب ، وتتراوح تلك الأدوات بين ملاحظة الأداء الحقيقي في المواقف الحياتية أو العروض العملية لأداء المهارات في مواقف تحاكى الواقع (محاكاة).

مزايا استخدام اختبارات الأداء:

١- تقويم الأداء بطريقة عملية وموضوعية أثناء آداء الطالب للمهارة أي الحكم على الأداء أثناء حدوثه فعلا .

٢- قياس الناتج التعليمي للطالب بالإضافة الى قياس الأداء .

٣- تمثل اختبارات الأداء أداة لتشخيص وتحديد صعوبات التعلم لدى الطلاب وذلك من خلال تحديد جوانب القصور في أداء الطالب لمهارة معينة واقتراح الأسلوب العلاجي المناسب " تغذية مرتدة Feed back".

٤- تمثل اختبارات الأداء وسيلة للتنبؤ بمدى النجاح الذى يمكن أن يحققه الطالب عند الالتحاق بالوظائف في سوق العمل .

معايير إعداد اختبارات الأداء:

١- تحديد الهدف / الأهداف من الأداة (بطاقة ملاحظة – قائمة مراجعة ...الخ) بدقة .

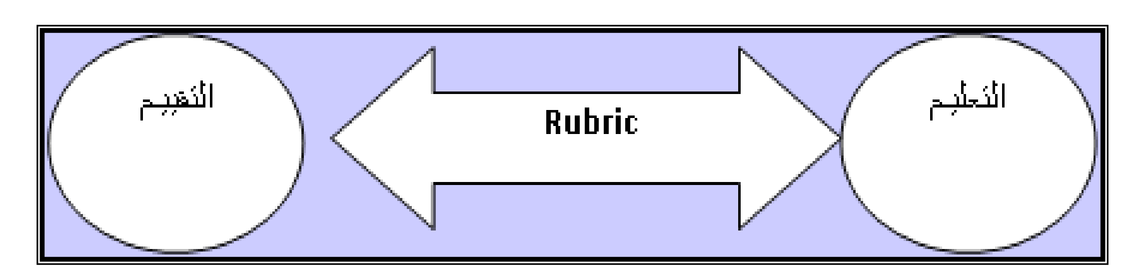
٢- تحليل المهارة المراد قياس أدائها الى مكوناتها وذلك من خلال تجزئة الأداء الكلى للمهارة مجموعة أداءات جزئية مسلسلة ومرتبة مما يؤدى الى سهولة القياس .

٣- تحديد الخطوات الاجرائية لتطبيق أداة القياس (بطاقة ملاحظة – قائمة مراجعة .....)

٤- تحديد معايير الأداء الصحيح لكل خطوة .

مرشد التقدير الوصفي Rubric :

هو حلقة الاتصال الأساسية بين عملية التعليم والتقييم.، وذلك كما يتضح من الشكل التالي:



شكل (٢٩) علاقة مرشد التقدير الوصفي بعمليتي التعليم والتقييم.

والاتصال بين عمليتي التعليم والتقييم تساهم في تحديد المحكات التي في ضوئها يتم الحكم على النتائج النهائية من قبل المعلم أن تتم عملية التعليم والتعلم، وهذه عملية تتسم بالخطورة حيث يتم النظر إلى النتيجة النهائية قبل عمليتي التخطيط والتنفيذ. وعندما يرى المعلمون النتائج من خلال مرشد التقدير الوصفي يمكنهم تحديد ما الذي يجب أن يحققه الطلاب.، وأن استخدام مرشد التقدير الوصفي يعتبر مناسب إلى حد بعيد في مجال التعليم التجاري حيث أنه يعتمد على تسجيل المعلومات عن مدى تقدم الطلاب من خلال مجموعة المعايير أو توقعات الأداء المحددة

ويحتوى مرشد التقدير الوصفي على مقياس ثابت على سبيل المثال يمكن أن يتكون من (٤-٦) نقاط ؛ بالإضافة الى مجموعة من المحكات تصف خصائص كل نقطة تقديرية ، ومؤشرات هذه المحكات تكمن في أربعة عناصر أساسية هي:

١- واحد أو أكثر من السمات أو الخصائص التي تساعد في الحكم على استجابات الطلاب .

٢- المفاهيم والأمثلة التي توضح المعنى لكل سمة أو بعد .

٣- مقياس لتقييم أو تقدير كل بعد (نظام تقدير).

٤- معايير لمستويات الأداء تحدد النماذج والأمثلة لكل بعد.

وأصبح استخدام مرشد التقدير الوصفي أداة مقبولة ، ويستخدم على نطاق واسع لتوفير المعلومات عن تقدم الطالب ومطابقة معايير وتوقعات الطالب والاستراتيجيات التعليمية والأنشطة ونقاط التقييم **(National Business Education Association).**

خطوات استخدام مرشد التقدير الوصفي :

١- تحديد معايير وتوقعات الأداء .

٢- تحديد المعيار المستخدم كأساس للحكم على الأداء المحك: التنظيم – المحتوى – التنسيق

٣- تحديد مستويات الاداء المتوقع من خلال توصيف للمصطلحات المتضمنة في معايير التحصيل .

٤- تحديد نظام التقدير من خلال سلم تقدير يتراوح (من ٣ الى ٥ درجات) بصورة رقمية أو وصفية مع مراعاة المحكات التي تحدد سمات نقطة تقديرية كأساس للتقييم أو الحكم على الأداء.

مثال لسلم التقدير:

متقدم	ماهر	أساسي	
٤	٣	٢	١
نموذجي التوقعات	ماهر	يتقدم	لا يقابل

ملف الانجاز / سجل الأداء التراكمي

وفق تعريف **(Wear & Ward, 2000)** هو "تجميع هــادف وتراكمي لأعمال الطالب حيث تسرد تاريخ أداء الطالب وتقدمه وما حققه في فترة محددة ، وهذا التجميع يجب أن يتضمن مشاركة الطالب في تحديد محتوياته ويعكس مستواه ".

ويعرفه **(محمود بر،٢٠٠٣)** بأنه "جمع أعمال الطلاب في ملف مصنفة تحت محاور معينة، وذلك لتعطى صورة متكاملة كمتعلم لفترة طويلة".

ويرى **(برهامي زغلول،٢٠١٢: ٣١٥)** أن ملف الانجاز هو" سجل يتضمن عملية تنظيم لإنتاج الطالب ونتائج ما قام به من أداء خلال العام الدراسي ، ويقدم رؤية موضوعية وموثوقة عن جميع الجوانب لدى الطالب: المعرفية والمهارية والوجدانية

كما يعرفه **(جابر عبد الحميد،٢٠٠٦: ٨٨)** بأنه "ماعون يضــم الشــاهد على مهارات الفرد وأفكاره وميوله وانجازاته ".

وتعرفه كلا من **(نضال الأحمد وسلوى عثمان ، ٢٠٠٦: ٢٦)** على أنه "أداة أصيلة لتقويم المتعلم والتي تكشف عن النمو الطبيعي والمعرفي والإبداعي للمتعلم من خلال تأملاته الفكرية ، إضافة الى أنها تعتبر خزينة عرض للمهارات والانجازات " .

وأشــار(**ياســر الســيد،٢٠٠٩: ٢٢)** على أنه " تجميع هادف ومنظم ومبرر لأعمال الطالب وانجازاته خلال العام الدراسي ، مقترنا بوجود محكات للأداء ".

وتعرفه **(Mata, Alejandrina, 2003, 2)** بأنه "سـجل تجميع هادف لأعمال الطالب التي توضح جهوده وتقدمه وتحصيله في مجال أو أكثر ".

كما ذكر **(صـلاح علام،٢٠٠٤: ١٢٠)** ملف الانجاز على أنه " تجميع هادف لأعمال الطالب ومنجزاته ، يوضـح جهوده ، وتقدمه أو تحصـيله في مجال دراسـي معين ، وينبغي أن يشـتمل هذا التجميع على مشـاركات الطالب في انتقائه لمحتوى الملف ، وموجهات هذا الاختيار ، ومحكات الحكم على جودة المحتوى ، وأدلة تتعلق بانعكاسات الطالب أي تقييمه الذاتي لمحتويات ملف أعماله".

وفي ضوء ما سبق يعرف الباحث ملف الانجاز بأنه " مجموعة من الأعمال التى تعكس وتعبر عن قدرات ومهارات وفكر وميول الطالب في فترة زمنية معينة"

ولاسـتخدام ملف الإنجاز في التقويم وتنمية مهارات التسـويق لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية يتم الاسـتعانة بمراحل تقييم ملف الإنجاز التي أعدها **(برهامي زغلول،٢٠١٠)**، وهي:

١- **مرحلـة التجميع:** في هذه المرحلـة يتم التركيز على جمع الأعمـال والبيـانـات الخاصـة بالطالب من خلال تدريب الطالب على كيفية تجميع وتنظيم وحفظ وتوثيق أعماله وإنتاجه.

٢- **مرحلـة الاختيـار:** في هذه المرحلة يسـتمر الطالب في جمع واختيار الأعمال لحفظها، بحيث يقوم كل طالب باختيار الأعمال التي يحتوي عليها إنجازه والتي يكون قادر على مناقشتها مع زملائه.

٣- **مرحلة الانعكاس:** في هذه المرحلة يقدم كل طالب انعكاسـاته وتأملاته عن أعماله وإنجازاته .

٤- **مرحلة التواصـل:** في هذه المرحلة يتم التقويم الشـامل لملف الإنجاز من خلال مناقشـة ملف الإنجاز الخاص بكل طالب بالمشـاركة مع كل من الطالب والمعلم والأقران والآباء.

ومما سبق يمكن تحديد دور وأهمية ملف الإنجاز Portfolio كأداة تقويم نهائي من خلال النقاط الآتية (صلاح علام، ٢٠٠٤):

- دمج عملية التقييم مع التعليم في نفس الوقت ويساعد الطلاب للربط بين التعلم السابق والتعلم الجديد.
- يسمح للطلاب أن يعرفوا ويحققوا أهدافهم التعليمية و يساعد في وضع الأهداف المستقبلية.
- يشجع الطلاب على التقييم الذاتي و يسمح للطلاب بالحرية في اختيار محتوياته.
- يجعل الطلاب تتحمل مسئولية تعلمهم و يظهر نقاط القوة والضعف في أداء الطالب.
- يساعد في تطوير مهارات المتعلمين وتغيير اتجاهاتهم نحو أساليب وطرق التدريس التي تركز على الحفظ إلى طرق التدريس التي تركز على تحقيق النمو الشامل للطالب.

حدد (برهامي زغلول، ٢٠١٠: ٣٢٧-٣٢٨) محتويات ملف الإنجاز:

- المشروعات الخاصة بالطالب (مشروعات مرتبطة بالبيئة – مشروعات مرتبطة بتصميمات إعلانية – مشروعات مرتبطة بالمشاركة المجتمعية، .....
- التقارير التي أعدها الطالب (تقارير طويلة – تقارير قصيرة – تقارير في صورة مراسلات – تقارير مالية – تقارير عن مقابلات شخصية – تقارير اقتصادية...).
- صورة (مشروعات – منتجات – بورصات – أسواق – مؤسسات....).
- نماذج (أوارق مالية – أوراق تجارية – مستندات –أسهم – سندات – عملات).
- تسجيلات صوتية. و فيديو. والاختبارات ونتائجها.
- تقارير الملاحظات وإنتاج من خلال الكمبيوتر (كتابة – تصميمات– وثائق – تواصل عبر الإنترنت،...) و خرائط ورسوم بيانية، وتقارير وأنشطة جماعية

واكد (ياسر السيد،٢٠٠٩: ٢٢)بعض خصائص ملف الانجاز في النقاط التالية:

- حافظة أو ملف أو سجل أو حقيبة ./ أداة لتجميع الخبرات .
- حافظة تضـــم أفضـــل الأعمال المختارة / أداة للتقويم الذاتي أو لتقويم الآخرين على الفرد .
- أداة تستخدم في قياس أداء المتعلم ./مناسب لجميع مراحل التعليم .
- يراعى الفروق الفردية بين الطلاب ويشـــير الى المشـــاركين في تقويم المتعلم ، مثل الزملاء والمعلمين والآباء.
- يركز على مجال معين أو مجالات مختلفة

هناك العديد من المزايا لملف الانجاز ذكرها (ياسر السيد،٢٠٠٩، ص ص ٢٢-٢٣) نذكر منها:

- يتيح ملف الانجاز الفرصة للمتعلم كي يحدد نواحي القوة والضعف لديه.
- ملف الانجاز يجعل التقويم وعمليات التعلم متكاملين.
- التعلم الذى يقوم على سجل الانجاز أكثر توجيها للطالب.
- ملف الانجاز يسهم في تنمية الفهم والتفكير.
- ملف الانجاز يســاعد الطالب على تقييم تعلمه ذاتيا، ويجعل الطالب أكثر اعتمادا على نفســه **ويري الباحث مميزات أخرى لملف الانجاز من أهمها:**
- توثيق تقدم آداء الطالب للمهارات، كما يمثل مصـــدر معلومات للمعلم وأولياء الامور.
- يتضـمن انتاج الطالب من مذكرات ومراسـلات وتقارير وجداول وعينات مختاره من التدريبات المختلفة مما يساهم في اثارة الاهتمام والدافعية لدى الطلاب .

- مساعدة المعلم في تقييم اكتساب الطلاب للمعارف والمهارات وعدم تقييد الابداع لديهم بعيدا عن اساليب الترتيب ودرجات.

- اشـــراك الطلاب في عملية التقييم من خلال اختيار أعمالهم، مما يتيح لهم دورا أكثر أهمية في تحســـين وتطوير الاداء نتيجة الدافعية والتدفا عل الإيجابي.

- اشــراك الاباء والمجتمع في اتخاذ الاجراءات المرتبطة بقياس تحصــيلهم الأكاديمي في إطار المنهج الدراسي بدلا من أن يقاس بطرق أكثر غموضا وعشوائية من خلال الاختبارات.

- المســاعدة في تنوع مداخل واســاليب التعليم والتعلم مما يؤدى الى التفاعل والتواصل مع مجموعة عريضة من المتعلمين والعناصر الاخرى بالنظام التعليمي.

- اســـتخدامه كأداة تقويمية في نهاية البرنامج كتقويم نهائي summative evaluation بالإضــافة الى انه يمثل تقييم بعيد المدى للمهام والمهارات المختلفة.

- يتضمن القرارات والتوصيات الخاصة باجتياز الطالب للبرنامج أو حاجته الى إعادة تدريب لفترة زمنية محددة أو تمكنه من مهارات محددة

- ملف الانجاز أو حقيبة التقويم هو مدخل ديناميكي لعملية التقويم في مقابل المدخل الاســتاتيكى التقليدي المســتخدم في تقييم الطلاب والمتمركز حول المعيارية وتفسير الدرجات ونتائج الاختبارات من زاوية جماعية.

تخطيط استراتيجية التقويم باستخدام ملف الانجاز:

لتخطيط منظومة التقويم باســـتخدام ملف الانجاز بطريقة تحقق الجودة في عملية التقويم يجب على المعلم مراعاة ما يلى:

- تحديد الهدف من استخدام حقيبة التقويم .

- تحديد قائمة المحتويات والعناصر الرئيسية التي تتكون منها الحقيبة .

- تحديد المعارف والمهارات والاتجاهات التي ينبغي قياسها .

- تحديد معايير ومستويات التقويم .
- تحديد الانتاج أو الأجزاء المستهدف تجميعها في الحقيبة .
- تحديد عدد الأعمال التي سوف يتم تجميعها .
- تحديد الاجراءات التي من خلالها يتم اشــراك الطلاب في منظومة التقويم باستخدام الحقيبة
- تحديد اجراءات تقدير أو قياس محتوى الحقيبة وتسجيل نتائج التقييم .
- تحديد اجراءات التواصـــل مع أولياء الأمور لمتابعة اجراءات ومراحل تقييم الطالب .
- تحديد اجراءات الاحتفاظ بحقيبة التقويم وتداولها لتحقيق التواصــل الفعال مع الأعضاء المشاركين في منظومة التقويم (الزملاء – المعلمين - أولياء الأمور)

(برهامي زغلول ، ٢٠١٠، ص ص ٣١٩-٣٢٠).

التقارير الكتابية Student Journals :

يمكن أن يتم التواصل مع الطلاب بأشكال عدة منها ما هو شفوي مثل المناقشات والحوارات ومنها الكتابي مثل المقالات والصحائف وما هو أدائي مثل التمثيل والنمذجة ، ولما كان التقويم البديل يهدف الى تقويم الطالب من مختلف الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية ، كما يهدف الى تحديد جوانب الضعف والقوة لدى الطالب ، فكان من الضروري استخدام الصحائف الكتابية التي يكتبها المتعلم بنفسه ويظهر فيها مدى تعلمه

ويعرفها (محمد زياد ٢٠٠١) بأنها تقارير كتابية ينفذها الطالب ، ويقدمها للمعلم بشكل دوري في أوقات وتواريخ معلنة مسبق، يعكس الطالب من خلالها مجمل تجاربه في ميدان واحد أو مواضيع لها علاقة مباشرة أو قريبة من الاهداف التي يصبو الى تحقيقها لتلك الفترة، ترفق كجزء من سجل الانجاز الذى يقدمه المعلم للطالب في نهاية الميساق .

ويمكن أن تكون التقارير يومية في نهاية كل درس أو أسبوعية أو شهرية ، ويمكن أن تركز على موضوع درس واحد أو عدة دروس أو مقرر أو مادة دراسية معينة .

كما أوضحت دراسة (Caring, Caroline L, Mccormick,E.2002) والتي هدفت الى اعداد خطة لاستخدام مجموعة من أدوات التقويم البديل متمثلة في بطاقة الملاحظة ، الصحائف الكتابية ، ملفات الانجاز لتلاميذ المرحلة المتوسطة ، وقد استخدمت الدراسة استبيان للمعلمين والتلاميذ والآباء وقد توصلت الى أهمية التقويم البديل ومناسبة تلك الادوات لتلاميذ المرحلة المتوسطة وأهمية تدريب المعلمين على تقنيات استخدام أدوات التقويم البديل في عمليتي التعليم والتقويم .

كما أكدت (نفين البركانى٢٠٠٨) في ضوء نتائج الدراسة على ضرورة الانتقال من التقويم التقليدي الى التقويم باستخدام ملف الانجاز ، وان يتم تقويم الملف من خلال تقويم المعلم ، التقويم الذاتي للطالب، وتقويم الاقران)

وأوضحت دراسة (Esma Bulus, K. Gurbet V. 2011) أثر أنشطة التقييم البديلة على مستويات التحصيل الدراسي والانجاز والاتجاهات لدى الطلاب من خلال توظيف هذه الأنشطة في وحدة "الكهرباء في حياتنا" للدورة العلوم والتكنولوجيا

ودراسة (Kamonwan Tangdhanakanond, Suwimon Wongwanich2012) والتي هدفت الى معرفة اتجاهات المعلمين نحو ملف انجاز الطالب وصولا الى جودة العملية التعليمية وطبقت الدراسة على ٢٤٢ معلما من معلمي المرحلة الابتدائية والتي توصلت الى وجود اتجاهات ايجابية نحو استخدام ملف انجاز الطالب ولكن لديه احتياجات تدريبية في خطوات استخدامه وخاصة تقييم ملف انجاز الطالب واوصت الدراسة بالتأكيد على عقد دورات تدريبية للمعلمين .

ودراسة (Sebastian, 2013) والتي هدفت الى تجربة أثر استخدام أساليب التقويم البديل في تدريس اللغة الأجنبية لدى طلاب الجامعة في ضوء معايير الجودة في رفع مستوى الكفاءة اللغوية ومهارات التواصل وقد ارتكزت دراسة الحالة على نوعين من أساليب التقويم البديل ملف إنجاز الطالب والمشروعات وتوصلت الدراسة الى فاعلية أساليب التقويم البديل في رفع كفاءة اللغة لدى الطلاب ومهارات التواصل لديهم.

استراتيجيات التقويم البديل وأدواته:

إن التوجه الجديد عالميا، لكثير من الأنظمة التعليمية نحو المدرسة المعرفية بدلا من السلوكية، اقتضى من المعلمين، تحولا جذريا في نظرتهم الضيقة لعملية تقويم تعلم الطلبة وتعليمهم، التي كانت تعنى فقط بما اختزنه المتعلم في ذهنه من معلومات محددة لم تعد تتلاءم مع متطلبات هذا العصر، بكل ما يميزه من تفجر معرفي وتكنولوجي .لذا أصبح المعلم وفقا لهذا التوجه الجديد، مطالبا باستخدام استراتيجيات وأدوات جديدة في تقويمه لتعّلم وتعليم طلبته، تركز على ما يجري داخل عقل المتعلم من عمليات عقلية، وتهتم بعمليات التفكير وخاصة عمليات التفكير العليا .لذا تبّنت وزارة التربية والتعليم استراتيجيات وأدوات تقويمية جديدة، سميت باستراتيجيات التقويم البديل وأدواته، يمكن إجمالها بما يلي:

أ -استراتيجيات التقويم البديل:

١ -اســـتراتيجية التقويم المعتمد على الأداء -Assessment Performance): based)

تتيح هذه الاســـتراتيجية للطلبة، توظيف المهارات التي تعّلموها في مواقف حياتية جديدة تحاكي الواقع، مظهرة مدى اتقانهم لما تعلموه في ضـــوء النتاجات التعليمية المراد إنجازها ويندرج تحت.

هذه الاستراتيجية عدد من الفعاليات التي يمكن أن تعد مثالا ملائما لتطبيق هذه الاستراتيجية والمحاكاة (Demonstration) والعرض التوضيحي (Presentation) كالتقديم إن هذه الاستراتيجية بما تقدمه من تقويم متكامل (Debate). والمناظرة (Simulation)ومباشر، تتيح للطالب لعب دور إيجابي في تقييم المهارات المعرفية والأدائية والوجدانية التي يمتلكها، ومشاركة المعلم بوضع معايير تقويم الأداء ومستوياته، فضلا على إعطاء كل من المعلم والمتعلم فرصة تعديل إجراءات ومهام التقويم، بناء على التغذية الراجعة التي يحصلونها، وصولا بهم إلى أعلى مستويات الجودة، مع احتفاظ المتعلم بحق الدفاع عن رأيه وأدائه بالحجج والبراهين المنطقية.

٢ -استراتيجية التقويم بالقلم والورقة (Pencil and paper):

تعد الاختبارات بأنواعها عماد هذه الاســـتراتيجية، وركيزتها بما تقدمه من أدوات معدة بإحكام، تمكن المعلم من قياس قدرات الطلبة ومهاراتهم في مجالات محددة، تظهر مســتوى امتلاكهم للمهارات العقلية والأدائية المتضــمنة في النتاجات التعليمية لمحتوى دراسي تعّلموه وتكمن أهمية هذه الاستراتيجية فيما تقدمه للمعلم من معرفة بمواطن القوة ومواطن الضــعف في أداء الطلبة، وقياس مســتوى تحصــيلهم ومدى تقدمهم فيه، مما يزود المعلم وولي الأمر بالتغذية الراجعة حول أدائهم.

٣ -استراتيجية الملاحظة (Observation):

تعد اسـتراتيجية التقويم المعتمد على الملاحظة من أنواع التقويم النوعي الذي يدون فيه ســـلوك الطلبة بهدف التعرف على اهتماماتهم وميولهم واتجاهاتهم وتفاعلهم مع بعضــهم بعضــا، بقصــد الحصــول على معلومات تفيد في الحكم على أدائهم، وفي تقويم مهاراتهم وقيمهم ويمكن تقسيم الملاحظة إلى نوعين أساسيين هما:

١ -**الملاحظة التلقائية :**تتمثل بمشــاهدة ســلوك المتعلم وأفعاله في المواقف الحياتية الحقيقية

٢ -**الملاحظة المنظمة :**تتمثل بمشاهدة سلوك المتعلم بشكل مخطط له مسبقا، آخذين بعين

الاعتبار تحديد ظروف الملاحظة) الزمان، المكان، المعايير الخاصــة بكل ملاحظة.(إن وعي المعلمين بهذه الاســتراتيجية يســاعدهم في الحصــول على كم من المعلومات النوعية، تمدهم بدرجة عالية من الثقة عند اتخاذ القرار، والشمولية في تقويم النتاجات التعليمية، فضلا على ما تتمتع به هذه الا ستراتيجية من مرونة عالية، تمكن المعلمين من تكييفها وتصميمها بما يتناسب مع النتاجات التعليمية المختلفة.

٤ -استراتيجية التقويم بالتواصل:

تقوم هذه الاستراتيجية على جمع المعلومات من إرسال واستقبال الأفكار، بشكل يمكن المعلم من معرفة التقدم الذي حققه المتعلم، فضـــلا على التعرف إلى طريقة تفكيره وأسلوبه في حل ;المشكلات

إن وعي المعلمين بما تتضـــمنه هذه الاســـتراتيجية من فعاليات) المؤتمر المقابلة، الأسئلة والأجوبة (وأدوات تقويم ترتبط بها) سجل وصف سير التعلم (يمكن أن تفيد المعلمين في التخطيط الأمثل للدرس، وتحديد النتاجات التعليمية للطلبة، وفقا لمســـتوياتهم وقدراتهم، كما قد تمكن الطلبة من الحصـــول على التغذية الراجعة والتشجيع اللذين يساهمان في تشخيص حاجاتهم مما يعزز من قدرتهم على مراجعة الذات وانعكاس ذلك على أدائهم وإمكانياتهم وتطورها.

٥ -استراتيجية مراجعة الذات (Reflection Assessment strategy):

تقوم هذه الاستراتيجية على تحويل التعلم السابق إلى تعلم جديد، وذلك بتقييم ما تعلمه الطالب من خلال تأمله الخبرة الســـابقة، وتحديد نقاط القوة والنقاط التي بحاجة إلى تحسين، وتحديد ما سيتم تعلمه لاحقا .لذا تعد هذه الاستراتيجية مكونا أساسيا للتعلم الذاتي، بما تقدمه للمتعلم من فرصـــــة حقيقية لتطوير مهاراته ما وراء المعرفية، ومهارات التفكير الناقد، ومهارات التفكير العليا، الاســـتراتيجية يتيح له القدرة على توظيفها في عملية تقويم تعلم الطلبة وذلك بمشـــاركتهم في عملية التقويم، وتعزيز قدراتهم وإمكانياتهم على تحمل مسؤولية تعّلمهم.

ب -أدوات التقويم البديل:

١ -قوائم الرصد/الشطب Check list: تشمل قوائم الرصد أو الشطب قائمة الأفعال أو السلوكيات التي يرصدها المعلم أو المتعلم لدى قيامه بتنفيذ مهمة أو مهارة تعليمية واحدة أو أكثر، وذلك برصـــد الاســـتجابات على فقراتها باختيار أحد تقديرين من الأزواج التالية :صـــح أو خطأ، نعم أو لا، موافق أو غير موافق .وتعد من الأدوات المناسبة لقياس مدى تحقق النتاجات التعليمية.

٢-سلالم التقديرRating scale: تقوم سلالم التقدير على تجزئة المهمة أو المهارة التعليمية المراد تقويمها إلى مجموعة من المهام أو المهارات الجزئية المكونة للمهارة المطلوبة، بشـــكل يظهر مدى امتلاك الطلبة لها، وفق تدريج من أربعة أو خمســـة مســـتويات، يمثل أحد طرفيه انعدام أو ندرة وجود المهارة، في حين يمثل الطرف الآخر تمام وجودها

٣-ســـلالم التقدير اللفظي**Rubric** : تتيح هذه الأداة للمعلم أن يد رج مســـتويات المهارة المراد تقويمها لفظيا إلى عدد من المستويات بشكل أكثر تفصيلا من سلالم التقدير، حيث يتم تحديد وصف دقيق لمستوى أداء الطلبة، مما لأدائهم، يمكن المعلم من تزويد الطلبة (Formative Assessment) يوفر تقويما تكوينيا بالتغذية الراجعة التي يحتاجونها

٤-سجل وصف سير التعلم Learning Log : إن تعبير الطالب كتابيا حول أشياء قرأها أو شاهدها أو تعلمها، تتيح للمعلم فرصة الاطلاع على أراء الطلبة واستجاباتهم من خلال سجل و صفهم لسير تعلمهم وكيفية ربط ما تعلموه مع خبراتهم السابقة لذا يعتمد نجاح تطبيق هذه الأداة على وجود معلم قادر على خلق بيئة آمنة تشجع الطلبة على التعبير بحرية عما يشعرون به، دونما خوف أو رهبة من التأثير السلبي لما يكتبون على درجة تحصيلهم.

٥ -**السجل القصصي Anecdotal Records:** يقدم السجل القصصي بوصفه أداة من أدوات التقويم البديل، صورة واضحة عن جوانب النمو الشامل للمتعلم، من خلال تدوين وصف مستمر لما تم ملاحظته على أدائه) الفريق مما يقدم للمعلم مؤشرا صادقا يمكنه من التعرف إلى شخصية المتعلم ومهاراته واهتماماته، وتوظيفه لأغراض تنبؤيه، أو إرشادية، أو توجيهية، أو علاجية.

وبالاطلاع على الدراسات السابقة وجد العديد من الدراسات التي اهتمت بالتقويم البديل ومن هذه الدراسات ما يلى:

١- دراسة (Jensen & Wenzel, 2001): هدفت هذه الدراسة لتطوير مشروع لقياس انجاز المتعلمين حيث استخدمت الحقيبة الوثائقية كأداة للتقويم ،شملت عينة الدراسة ٣٦ متعلما في كلية الدراسات الاجتماعية لولاية الينوى ، قسموا الى ثلاث مجموعات متساوية. وطلب في كل متعلم أن يعد حقيبة تضم أفضل أعماله مع كتابة تأمل فكرى لهذه الأعمال وفقا لمعايير يرى أنها تصلح لنقد أعماله وأعمال زملائه وتبين في النهاية أن المتعلمين استطاعوا العمل في مجموعات لتحقيق أهدافهم .، وظهرت صعوبات مختلفة شملت صعوبة مناقشة الموضوعات بعمق والتركيز على الاستفسارات دون ربطها بنظريات وضعف اختيار الأدلة والتوثيق وضعف مهارات الكتابة وفهم المقال النقدي.

واتخذت تلك **النتائج** أساسا لبدأ بناء منهج يستند الى خطوات قوية ومتكاملة مع استمرار هذا المقرر لإدخال التغيير اللازم في منهج التربية العام بالكلية ليكون أساسا لدخول الجامعة.

٢- دراسة (Borowski & et al, 2001):هدفت هذه الدراسة الى كيفية استخدام "بورتفوليو" التلاميذ كأداة للتقويم الشامل في الصفوف الخامس والثامن والثاني عشر، في ثلاث أماكن مختلفة بالولايات المتحدة الأمريكية.

أدوات الدراسة : استخدمت الباحثة استبانة للمعلمين ولأولياء الامور والتلاميذ.

نتائج الدراسة : ومن أهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة:

أنه على الرغم من أن ا ستخدام البورتفوليو في التقييم يتطلب الكثير من الوقت والمال وأماكن التخزين ، إلا أنه ثبت أنه أداة مناسبة للارتقاء بالتعلم ،ولقياس تقدم التلاميذ بمرور الوقت ؛ وهذا يجعله أفضل من الامتحانات العادية .

وفي ضوء الاستفادة من هذه الدراسة في البحث الحالي وفي الميدان التربوي توصل الى ما يلى:

- التأكيد على أهمية استخدام البورتفوليو في التقويم كبديل للاعتماد على الامتحان.
- ضرورة الانتباه والعمل على تقليل معوقات استخدام البورتفوليو في التقويم مثل :توفير الامكانات المادية والمالية التي يتطلبها استخدامه ، وتوفير أكبر عدد من العاملين .

٣- دراسة (Caring, Caroline L, Mccormick, 2002):هدفت هذه الدراسة الى اعداد خطة لاستخدام أدوات التقويم الشامل: مثل بطاقات الملاحظة ومجلات التلاميذ والبورتفوليو، وهى التي تتناسب مع طبيعة المادة.

أدوات الدراسة: استخدام استبيانات للمعلمين وللتلاميذ ولأولياء الأمور.

نتائج الدراسة : توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

١- أهمية أدوات التقويم الشامل مقارنة بأدوات التقويم التقليدية .

٢- مناسبة الأدوات المذكورة في المرحلة المتوسطة من التعليم أكثر منها في المرحلة الابتدائية .

٣- من أهم عيوب التقويم الشامل هو استهلاك وقت المعلم ، وأن هناك قصورا في أداءات المعلمين بالنسبة لمتطلبات التقويم الشامل .

٤- أهمية اعداد المعلمين بتقنيات وأدوات التقييم الحديثة التي تزيد من كفاءة التلميذ .

٥- ارتباط عملية التقويم بأهداف المادة واختيار أدوات التقويم المناسبة ؛ لتقويم كل هدف تعليمي.

٦- مراعاة الفروق الفردية عند استخدام أدوات التقويم الشامل المختلفة .

وقد أفاد البحث الحالي من هذه الدراسة في معرفة أهمية ارتباط عملية التقويم بأهداف المادة والوسائل التعليمية المستخدمة ، وطرق التدريس المناسبة .

٤- دراسة (Barootchi & Keshavarz, 2002):هدفت هذه الدراسة الى معرفة هل التقويم باستخدام الحقيبة الوثائقية (البورتفوليو) يسهم ويساعد في زيادة التحصيل والمسئولية للمتعلمين اتجاه نموهم وتعدهم عند تعلم اللغة الانجليزية كلغة أجنبية ؟ وتكونت عينة الدراسة من (٦٠) متعلمة أعمارهن (١٦ سنة) من مدرسة ثانوية في ايران كونتا المجموعتين التجريبية والضابطة. استخدم المتعلمات في المجموعة التجريبية (٣٠ متعلمة) الحقيبة الوثائقية (البورتفوليو) مع اختبار أعد من قبل معلمة الفصل، أما المجموعة الضابطة فقد تم تقويمهن باستخدام اختبار المعلمة فقط .تم تقديم الحقيبة الوثائقية لمتعلمات المجموعة التجريبية وكيفية بنائها ، والمعايير التي سوف تستخدم لتصحيحها ، والاهم من ذلك المحتوى ،حيث احتوت على مداخل أساسية ومداخل اختيارية غير الزامية مع واجبات مكتوبة اختيرت من قبل المتعلمات ليتبين أفضل انجازهن. ورافق كل واجب تأمل فكرى عن سبب اختيارهن للواجب ، والتقدم الذى حصل لكل متعلمة. أعطى اختيار المعلمة في نهاية الفصل للمجموعتين مع استبانة تقيس اتجاه المتعلمات نحو الخبرات التعليمية التي اكتسبها

واستنتجت الدراسة على أن استخدام متعلمات المجموعة التجريبية للحقيبة الوثائقية كمقياس كأن لها أثرها الإيجابي في زيادة تحصيل وتحمل المسئولية اتجاه نموهن وتقدمهن لتعلم اللغة الانجليزية. وأوصت الدراسة باستخدام الحقيبة الوثائقية (البورتفوليو) كأداة للتدريس والتقويم المستمر لنمو وتقدم المتعلم .

٥- دراسة (محمود بر،٢٠٠٣): هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تطوير أداء ومهارات معلمي التعليم التجاري في مجال التقويم مما قد يســـاهم في تطوير أســـاليب وأدوات وعمليات تقويم طلاب التعليم التجاري، وتحديد مهارات التقويم التي ينبغي توافرها لدى معلمي التعليم التجاري، وأيضـاً توفير أدوات تســاعد في تقويم أداء معلمي التعليم التجاري وذلك فيما يتعلق بعمليات تقويم الطلاب.

توصيات الدراسة :

١- وضـــع قائمة بمهام التقويم التي ينبغي أن يؤديها معلم التعليم الثانوي التجاري بلغت خمسة عشرة مهمة يتطلب أدائها توافر ٩٠ مهارة لدى المعلمين.

٢- بناء اختبار لقياس مدى توافر مهارات التقويم لدى معلمي التعليم الثانوي التجاري يمكن الاســتفادة منه في تقويم أداء معلمي التعليم الثانوي التجاري وتقويم برامج تدريب للمعلمين.

٦- دراسة (Sivapenumal, Shanthi, 2004): هدفت هذه الدراسة الى دراسة وفهم الأساليب التقويمية المتنوعة المستخدمة في تقييم تعلم التلاميذ وتأثيرها على أداء التلاميذ وعلى عملية التدريس.

اجراءات الدراسة : تطبيق مجموعة من أساليب التقويم البديل مثل التقويم القائم على الأداء في اللغة الإنجليزية والرياضيات والعلوم واللغة الأم وسجلات الانجاز الذى يغطى جميع المواد الدراسية و

- اعداد محكات الأداء ـ مناقشة درجات الطلاب في نفس يوم التقييم .
- إعداد استمارة للتعرف على آراء المشاركين في الدراسة .

نتائج الدراسة : التقويم البديل ساعد في عملية تقويم تعلم التلاميذ بشكل عام وفي التأمل الجيد لموضوعات التعلم وأقر ٩٥% من التلاميذ بأن التحسن في أداءهم يرجع إلى أساليب التقويم .

٧- دراسة (محمد العرابى،٢٠٠٤): هدفت الدراسة الى قياس فاعلية استخدام أساليب التقويم الشامل/البديل (سجلات الانجاز ومهام الأداء والمشروعات والملاحظة) في تحسين التحصيل والتواصل الرياضاتى وخفض قلق الرياضيات لتلاميذ الصف الرابع الابتدائي .

اجراءات الدراسة : تتبع أدبيات البحث التربوي والدراسات السابقة في مجال التقويم البديل وكيفية تنفيذه وخواته وأسسه، التواصل الرياضياتى، وقلق الرياضيات و اعداد أدوات البحث وحساب صدقها وثباتها (اختبار تحصيلي في رياضيات الصف الرابع الابتدائي، مقياس قلق الرياضيات لتلاميذ المرحلة الابتدائية، مقياس للتواصل الرياضياتى الشفهي لتلاميذ الصف الرابع الابتدائي).

نتائج الدراسة : توصلت الدراسة الى أن التقويم البديل قد أدى الى تحسن تحصيل التلاميذ بدرجة ملحوظة وأن التقويم البديل ساعد على خفض قلق الرياضيات بالنسبة للتلاميذ.

٨- دراســـة (المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي ،٢٠٠٥): تبنت وزارة التربية والتعليم في مصـــر مشـــروعاً يهدف إلى تطوير منظومة التقويم بمرحلة التعليم الأســـاســـي، وهدفت الدراســـة إلى التعرف على مدى تحقيق مشـــروع التقويم الشـــامل للأهداف المرجوة منه، وذلك من خلال عملية التجريب التي تمت للمشروع خلال العام الدراســـي (٢٠٠٣/٢٠٠٤) على ٣٠% من المدارس الابتدائية بواقع ٤٥٠٠ مدرســـة، وقام المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي بمتابعة وتقويم عينة قدرها ٥% تقريباً من هذه المدارس بواقع (٢٤٦) في (١٨ محافظة)، و(٥٢) إدارة تعليمية.

٩- دراسة (عبد الهادي أحمد، ٢٠٠٦): استهدفت هذه الدراسة استخدام ملف الانجاز في تقييم أداء ومهارات الطلاب وتنمية مهارات التدريس لدى طلاب دبلوم التأهيل التربوي تخصـــص التجارة والاقتصـــاد بكلية التربية بجامعة الســـلطان قابوس، ثم قام الباحث بوضع تصور لتصميم ملف الانجاز وتنفيذه في عملية تنمية مهارات التدريس

وتضمن هذا التصور خمس مراحل رئيسية وهى:

١- **مرحلة الدافعية:** في هذه المرحلة يتم نشـــر ثقافة ملف الانجاز كمدخل لتنمية مهارات التدريس لدى طلاب دبلوم التأهيل التربوي .

٢- **مرحلة التخطيط:** في هذه المرحلة يتم تحديد الهدف من اســـتخدام ملف الانجاز وكذلك تحديد التكليفات والأنشطة المراد إنجازها في ضوء الأهداف المرجوة بالإضافة الى تحديد معايير تقويم تلك التكليفات والأنشطة .

٣- **مرحلـة إعداد المحتوى:** في هذه المرحلـة يتم اختيـار وتنظيم مكونـات ملف الانجاز والتي تتمثل في التكليفات والأنشـــطة الإجبارية التي يقوم بأدائها الطلاب بالإضـــافة الى الأنشـطة والتكليفات التي تتفق مع اهتماماتهم وميولهم وتساعدهم على تنمية مهارات التدريس .

٤- **مرحلة التنفيذ:** في هذه المرحلة يقوم الطالب المعلم بالبدء في تنفيذ التكليفات والأنشـــطة الاختيارية والإجبارية المكلف بها كما يقوم عضـــو هيئة التدريس بمتابعة أداءات الطلاب وانجازاتهم للتكليفات والأنشـــطة وتقديم ملاحظاته وتعديلاته وآرائه في ضوء مناقشاته يديرها عضو هيئة التدريس، وفي ضوء هذه المناقشات يقوم زملائه بتقويم أعماله كما يقوم عضو هيئة التدريس بتقويم أعمال وانجازات الطالب في ضوء معايير تقويم الأداء .

٥- **مرحلة التقويم:** في هذه المرحلة يتم التقويم أثناء تنفيذ التكليفات والأنشـطة وذلك من خلال التغذية الراجعة التي يتلقاها الطالب المعلم من عضـــو هيئة التدريس ومن زملائه كما يتم التقويم في نهاية الفصـل الدراســي بعد قيام الطالب المعلم بتسلم ملف الانجاز .

١٠- دراســة (أبو جلاله وجمل، ٢٠٠٧): هدفت الدراســة إلى التعرف على أثر ملف الإنجاز في التحصيل الدراسي في مساحة طرائق التدريس العامة، وأثر ملف الإنجاز في تنمية اتجاهاته نحو الدراسة الجامعية.

توصيات الدراسة : إلى ضرورة توسيع مجال استخدام ملف الإنجاز في تقويم الطالب من خلال مواقف عملية وإجرائية يقوم بها الطالب، وتعميم استراتيجية الإنجاز في التدريس، وتحديد ميزانية مالية خاصة بأنشطة ملفات الإنجاز، والعمل على تطوير المكتبات المدرسية الكترونيا.

١١- **دراسة (Tillema & Smith, 2007): هدفت** الدراسة إلى اختيار معايير تقييم ملف الإنجاز لدى الممارسين لمهنة التدريس من العلمين قبل الخدمة ثم تطبيقها على تقييم ملفات الإنجاز وتكونت الدراسة من ثلاثة مراحل مختلفة لاكتشاف المفاهيم التي تتعلق بممارسات التقييم الفعلية وإجراءات تقييم ملف الإنجاز.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من المعايير لتقييم ملف إنجاز الطالب، منها: أن يشمل ملف الإنجاز تجارب لتعلم، وعرض ملف الإنجاز بطريقة جيدة، وللكشف عن أنشطة التعلم، وتقديم الانعكاسات المنظمة، وأن يطور الأهداف الشخصية، وتحديد أهداف التعلم، وأن يحتوي على مهارات التدريس وأن يشمل عدد كافي من المراجع، وأن يحتوي على إطار للتعليمات في التقييم.

تعليق الباحث في ضوء الدراسات السابقة:

١- اتفقت معظم الدراسات السابقة حول أهمية التقويم وتأثيره الواضح والمباشر في الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية للمتعلم ، كما اتفقت غالبية الدراسات السابقة على أن الامتحانات التقليدية ليست كافية لتقويم أداء المتعلمين.، لذا فقد تبنت تلك الدراسات أساليب التقويم وتوصلت تلك الدراسات الى فعالية تلك الأسباب.

٢- اهتمت دراسة **(Carin g,Caroline L, Mccormick, 2002)** بعقد مقارنات بين التقويم الشامل والطريقة التقليدية في التقويم .

٣- اتفقت معظم الدراسات السابقة في الهدف منها وهو بحث أثر التقويم الشامل على تعلم الطلاب سواء من الناحية المعرفية او الوجدانية او المهارية .

٤- توصلت بعض الدراسات الى أن استخدام التقويم الشامل يحسن من أداء الطلاب ويزيد من دافعيتهم نحو التعلم مثل دراسة(محمد العرابى،٢٠٠٤)، دراسة (Sivapenumal, Shanthi, 2004).

٥- اهتمت بعض الدراسات السابقة بأهمية استخدام بعض أدوات التقويم الشامل في تقييم أداء الطلاب مثل دراسة **(Caring, Caroline L, Mccormick, 2002)**، والتي هدفت الى اعداد خطة لاستخدام أدوات التقويم الشامل، ودراسة **(المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوى،٢٠٠٥)** والذى اهتم بتطوير منظومة التقويم بمرحلة التعليم الأساسي وأيضاُ للتعرف على مدى تحقيق مشروع التقويم الشامل للأهداف المرجوة منه، ودراسة (**محمود بر،٢٠٠٣**) وهدفت الى محاولة تطوير أداء ومهارات معلمي التعليم الثانوي التجاري في مجال التقويم .

٦- أكدت بعض الدراسات على استخدام ملف الانجاز (البورتفوليو) في تقييم أداء ومهارات الطلاب وتنمية مهارات التدريس مثل دراسة **(عبد الهادي أحمد،٢٠٠٦)** ، دراسة **(Tillema & Smith, 2007)** والتي هدفت الى اختيار معايير تقييم ملف الانجاز لدى الممارسين لمهنة التدريس، ودراسة(**أبو جلاله وجمل،٢٠٠٧)** وهدفت الى التعرف على أثر ملف الانجاز في التحصيل الدراسي في مساحة طرائق التدريس العامة.

٧- أكدت الدراسات السابقة على فعالية التقويم الشامل لجميع المراحل الدراسية وامكانية استخدامه في جميع المواد الدراسية.

٨- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (هناء شحاتة :٢٠١٧) (حنان طمان : ٢٠١٤) ودراسة (Caring, Caroline L, Mccormick,E.2002) و في فاعلية استخدام أساليب التقويم البديل في التحصيل وتنمية المهارات والجانب الانفعالي ومن هذه الأساليب ملفات الانجاز ، التقييم الذاتي ، تقويم الاقران .

٩- اتفقت الدراسة الحالية مع (هناء شحاتة : ٢٠١٧) وشرين طولان : ٢٠١٦) في نوع العينة هي طلاب التعليم الثانوي التجاري والتي هدفت الى اعداد خطة لاستخدام مجموعة من أدوات التقويم البديل متمثلة في بطاقة الملاحظة ، الصحائف الكتابية ، ملفات الانجاز واختلفت عنهم في استخدام قوائم المراجعة كأحد أدوات التقويم البديل.

١٠- واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (نفين البركانى٢٠٠٨) و (برهامي زغلول ٢٠١٤) في ضوء نتائج الدراسة على ضرورة الانتقال من التقويم التقليدي الى التقويم باستخدام ملف الانجاز ، وان يتم تقويم الملف من خلال تقويم المعلم ، التقويم الذاتي للطالب، وتقويم الاقران.

١١- واتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (Esma Bulus, K. Gurbet V. 2011) أثر أنشطة التقييم البديلة على مستويات التحصيل الدراسي والانجاز والاتجاهات لدى الطلاب من خلال توظيف هذه الأنشطة في وحدة "الكهرباء في حياتنا" للدورة العلوم والتكنولوجيا وقد توصلت الدراسة الى وجود فروق دالة بين القياسيين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية لصالح التطبيق البعدي .

١٢- اختلفت الدراسة الحالية مع ودراسة (Sebastian, 2013) في أساليب التقويم البديل حيث انها استخدمت المشروعات كأسلوب للتقويم البديل وتوصلت الدراسة الى فاعلية أساليب التقويم البديل في رفع كفاءة اللغة لدى الطلاب ومهارات التواصل لديهم. بينما استخدمت الدراسة الحالية ملف الانجاز وقوائم المراجعة وتوصلت الدراسة الحالية الى فاعلية أساليب التقويم البديل في رفع كفاءة الطلاب في مهارات السكرتارية التنفيذية.

دليل الطالب لدراسة المقرر الإلكتروني

مقدمة:

عزيزي الطالب...

هذا الكتيب خاص بدليل دراسة المحتوي في بيئة التعلم التشاركي قائمة على أساس الدمج بين التعلم الالكتروني عبر شبكة الإنترنت، والتعليم التقليدي وهو المهارات الخاصة بالسكرتارية التنفيذية مثل إعداد كشف الحساب وطرق وفاء الديون الناشئة عن عمليات التجارة الداخلية والاجتماعات "من منهج السكرتارية التنفيذية للصف الأول الثانوي التجاري الشعبة العامة في بيئة التعلم التشاركي القائم علي الويب وهو مقدم عبر موقع الكتروني وذلك نوع من تنمية مهارات السكرتارية التنفيذية

و يو ضح لك الدليل كيفية الـسير في درا سة المحتوي والتعليمات، والخطوات التي سوف تتبعها.

كما يلي :

الفصل الأول : المفهوم العلمي للسكرتارية

تدور حول مفهوم السكرتارية و مفهوم السكرتير و الصفات الواجب توافرها لدى السكرتير

و الصفات الشخصية للسكرتير و المهارات الفنية اللازمة لأداء العمل للسكرتير و القواعد والتي تحكم السكرتير في التعامل بذاته .برئيسه .بزملائه .بالزائرين والعملاء

ويتضمن الفصل الأول ست موضوعات فرعية موضوعة في ست دروس تعرض في ست حصص طبقا للجدول الزمني :

الأهداف الإجرائية للفصل الأول

يعرف مفهوم السكرتارية .

1. يعرف مفهوم السكرتير.
2. يحدد الصفات الواجب توافرها لدى السكرتير.
3. يوضح الصفات الشخصية للسكرتير.
4. يوضح المهارات الفنية اللازمة لأداء العمل للسكرتير.
5. يفسر القواعد والتي تحكم السكرتير في التعامل بذاته .
6. يلخص القواعد والتي تحكم السكرتير في التعامل برئيسه .
7. يوضح القواعد والتي تحكم السكرتير في التعامل بزملائه .
8. يوضح القواعد والتي تحكم السكرتير في التعامل بالزائرين والعملاء.

أنواع السكرتارية:

مقدمة الموضوع :

يدور الموضوع حول أنواع السكرتارية الخاصة بالصفات الشخصية في السكرتير الخاص مع توضيح بعض العادات المستحبة الواجب الالتزام بها حتى يكون السكرتير ناجح في عمله مع بيان بعض العادات الغير مستحبة في السكرتير وبيان مفهوم السكرتارية العامة أقسام السكرتارية العامة و مفهوم السكرتارية المتخصصة (الفنية) مع بعض أنواع لسكرتير المتخصصة(القانوني . الصحفي. الفندقي. شئون المجالس الشعبية. الطباعة والنسخ. الطبي. التعليمي) مع توضيح دور السكرتارية الخاصة والعامة والمتخصصة.

ويتضمن الفصل الثاني (٨) موضوعات فرعية موضوعة في (٩) دروس تعرض في (٩) حصص طبقا للجدول الزمني :

١- يعرف السكرتير الخاص

٢- يحدد الصفات الشخصية في السكرتير الخاص

٣- يذكر بعض العادات المستحبة الواجب الالتزام بها حتى تكون سكرتير ناجح

٤- يعدد بعض العادات الغير مستحبة في السكرتير والمستحبة

٥- يعرف مفهوم السكرتارية العامة

٦- يذكر أقسام السكرتارية العامة

٧- يوضح قسم الاستعلامات

٨- يحدد دور قسم الاتصال التليفوني

٩- يحدد دور قسم المحفوظات

١٠- يحدد دور قسم شئون المبنى

١١- يحدد دور قسم الطباعة والنسخ

١٢- يحدد دور قسم شئون علاقة العمل

١٣- يحدد دور قسم الشئون المالية

١٤- يعرف مفهوم السكرتارية المتخصصة (الفنية)

١٥- يعدد بعض أنواع السكرتير المتخصصة

١٦ - يعرف مفهوم السكرتير القانوني

الاتصالات في السكرتارية

١٧ـ يلخص دور السكرتير الصحفي

١٨ـ يعرف السكرتير الفندقي

١٩ـ يحدد دور سكرتير شئون المجالس الشعبية

٢٠ ـ يتذكر سكرتير الطباعة والنسخ

٢١ـ يحدد دور السكرتير الطبي

يدور الموضوع مفهوم وأهمية الاتصالات مع بيان وظائف الاتصالات وتحديد أهداف الاتصالات الحديثة وتوضيح عناصر الاتصال مع ذكر أنواع الاتصالات (رسمي وغير رسمي). وتحديد أساليب الاتصال (مباشر وغير مباشر) مع توضيح وسائل الاتصال و الاتصالات الكتابية والرسائل .أهميتها .مزاياها .مع ذكر الشروط الشكلية للمراسلات ـ الشروط الموضوعية للرسالة مع تحديد صفات الرسالة الجيدة و تحديد الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تحرير الرسالة.و توضيح أنواع الرسائل (خاصة .حكومية .تجارية) وتعريف المذكرة (حالات إرسالها. بيانتها) وبطاقة البريد (تحريرها وتصميمها) والتقارير(إعداد وكتابة المذكرات) وتعرض في ٦ حصص :

١ـ يحدد مفهوم وأهمية الاتصالات

٢ـ يعدد وظائف الاتصالات.

٣ـ يذكر أهداف الاتصالات الحديثة.

٤ـ يذكر عناصر الاتصال.

٥ـ يذكر أنواع الاتصالات (رسمي وغير رسمي).

٦ـ يعدد أساليب الاتصال (مباشر وغير مباشر)

٧ـ يوضح وسائل الاتصال .

٨ـ يفسر الاتصالات الكتابية .الرسائل .أهميتها .مزاياها .

٩ـ يعدد الشروط الشكلية للمراسلات

١٠ـ يذكر الشروط الموضوعية للرسالة

١١ـ يعدد صفات الرسالة الجيدة .

١٢ـ يوضح الاعتبارات الواجب مراعاتها عند تحرير الرسالة.

١٣ـ يذكر أنواع الرسائل (خاصة .حكومية .تجارية)

١٤ـ يعرف المذكرة (حالات إرسالها . بيانتها)

١٥ـ يعرف بطاقة البريد (تحريرها وتصميمها)

١٦ـ يعرف التقارير(إعداد وكتابة المذكرات)

١٧ـ يفسر الشكل العام للمذكرة .

١٨ـــــ يعدد أنواع المراســلات الأخرى(الرســالة الداخلية.البرقية.رســالة التعزيز. القرارات والنشرات).

عمليات الشراء والبيع في التجارة الداخلية

يدور الموضوع حول شروط الدفع المتبعة في التجارة الداخلية و شروط التسليم المتبعة في التجارة الداخلية مع تعريف الخصم وأنواعه وتعريف التسعيرة وقائمة الأسعار(الكتالوج) و تعريف الرسائل التجارية ـ أنواع الرسائل التجارية وتعريف رسالة تجارية عادية ـ المذكرة. ـ بطاقة البريد وتوضيح مستندات الشراء والبيع المستخدمة في التجارة الداخلية وتطبيق رسالة الاستفسار و رسالة التسعير و رسالة طلب البضاعة.مع مهارة إعداد الفاتورة ويطبق إشعار التسوية(مدين ـ الدائن) وتعريف كشف حساب وإعداد رسالة شكوى.

١- يذكر شروط الدفع المتبعة في التجارة الداخلية .

٢- يذكر شروط التسليم المتبعة في التجارة الداخلية .

٣- يعرف الخصم وأنواعه .

٤- يعرف التسعيرة وقائمة الأسعار(الكتالوج)

٥- يعرف الرسائل التجارية .

٦- يعدد أنواع الرسائل التجارية.

٧- يسجل البيانات رسالة تجارية عادية

٨- يعد المذكرة في شكل نموذج .

٩- يعد بطاقة البريد في شكل نموذج .

١٠- يعدد أنواع مستندات الشراء والبيع المستخدمة في التجارة الداخلية

١٤- يعد بمهارة رسالة الاستفسار في شكل نموذج .

١٥- يعد بمهارة رسالة التسعير في شكل نموذج .

١٦- يعد بمهارة رسالة طلب البضاعة في شكل نموذج .

١٧- يعد بمهارة الفاتورة في شكل نموذج .

١٨- يعد بمهارة إشعار التسوية(مدين - الدائن) في شكل نموذج .

١٩- يعرف كشف حساب.

٢٠- يعد بمهارة رسالة شكوي في شكل نموذج .

٢١- يعد بمهارة رسالة اعتذار في شكل نموذج .

قائمة مراجعة لمهارات السكرتارية التنفيذية:

تقتصـــر الرؤ ية الحالية في تقويم أداء الطلاب بمرا حل التعليم المختلفة على الأســاليب المعيارية من خلال الدرجات التي يحصـــل عليها الطلاب في الاختبارات بالإضافة الى سطوة التوزيع الطبيعي في تفسير درجات الطلاب وهو التوزيع الأمثل للصدفة والنشاط العشوائي على الرغم أن التعليم والتعلم عملية مخططة ومقصودة . كما تقتصـر عملية التقويم أيضـا على اسـتخدام الأسـاليب الكمية في تحديد وتصـنيف مستويات الطلاب داخل الفصل الدراسي دون استخدام أي أساليب نوعية في تحديد مســتوى الطلاب ، وهذا يتعارض مع مفهوم الجودة والتي تعنى التميز في الأداء كما يتعارض أيضا مع مبدأ رئيسي من مبادئ الجودة الشاملة والذى يقر بضرورة استخدام الأساليب النوعية جنيا الى جنب مع الأساليب الكمية في تقييم الأداء ..

واضـافة لما سبق نجد أن أسـاليب التقويم الشـائعة في النظام التعليمي ترتكز على تقويم الجانب المعرفي فقط لدى الطلاب مع عدم مراعاة منظومة التقويم الشامل والتي ترتكز على تقويم جميع الجوانب لدى الطلاب ممثلة في الجوانب المعرفية والمهارية والوجدانية .

وبنظرة تخص الأداء: أن تقويم الطـالـب في التعليم التجـاري يرتكز على أسـاليب التقويم الشـكلية والتي تم عرضـها سـالفا والتي ترتكز على اختبارات الورقة والقلم ، أما أ ساليب التقويم غير الشكلية والممثلة للتقويم البديل والتي يجب ا ستخدامها لقياس أداء الطلاب للمهام والمهارات المختلفة في المجال التجاري ومن أساليب التقويم الغير شكلية ما يلى :

- اختبارات الأداء
- مرشد التقدير الوصفي Rubric
- حقيبة التقويم / سجل الأداء التراكمي (البورتفوليو) Portfolio

اختبارات الأداء :

اختبارات الأداء تمثل أداة لقياس المهارات لدى الطلاب، وتتراوح تلك الأدوات بين ملاحظة الأداء الحقيقي في المواقف الحياتية أو العروض العملية لأداء المهارات في مواقف تحاكى الواقع (محاكاة).

ويمكن استخدام اختبارات الأداء بصفة رئيسية في تقويم أداء الطلاب للمهارات المرتبطة بالمناهج العملية و المهنية .

← مزايا استخدام اختبارات الأداء:

(١) تقويم الأداء بطريقة عملية وموضوعية أثناء آداء الطالب للمهارة الحكم على الأداء أثناء حدوثه فعلاً .

(٢) قياس الناتج التعليمي للطالب بالإضافة إلى قياس الأداء مثال ذلك :

قدرة الطالب على نسخ رسالة باستخدام لوحة المفاتيح من رسالة مكتوبة بخط اليد خلال خمس دقائق دون أخطاء .

(٣) تمثل اختبارات الأداء أداة لتشخيص وتحديد صعوبات التعلم لدى الطلاب وذلك من خلال تحيد جوانب القصور في آداء الطالب لمهارة معينة واقتراح الأسلوب العلاجي المناسب " تغذية مرتدة ".

(٤) تمثل اختبار لإنتاج أي وسيلة للتنبؤ بمدى النجاح الذى يمكن أن يحققه الطالب عند الالتحاق بالوظائف في سوق العمل .

← وفيما يلى عرض لكل من قياس ناتج الأداء (الانتاج) و قياس الأداء :

ا - قياس الإنتاج :

على سبيل المثال في حالة كتابة ***الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية**

المقصود بقياس الإنتاج الناتج عن كتابة الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية " مكونات الرسالة

كما يحدده Johnson هو قياس قدرة الطالب على إنتاج مجموعة من المستندات خلال فترة زمنية محددة

والمقاييس الإنتاجية بالنســبة للكتابة الأجزاء الرئيســية المكتوبة. التجارية على أربعة خطوات رئيسية هي:

أ - مقدار الوقت المستنفذ في إنتاج / كتابة المستند أو مجموعة من المواد المكتوبة .

ب - مقدار الجهد المبذول في إنتاج المستند / المواد المكتوبة .

ج - الســرعة التي تم بها إنتاج المســتند / المواد المحددة، - عدد الأخطاء في المســتند .

ومقاييس الإنتاج تتمثل في مهام إنتاجية معيارية يكون الطالب مكلفا من خلالها بإنتاج كميـة من المواد المكتوبـة أو التكليفـات بصـــورة جيـدة وفي فترة زمنيـة محـددة ، واختبارات الإنتاج يجب تطبيقها في نهاية فترات تعليمية أو في نهاية الوحدات التعليمية .

ب - قياس الأداء :

إذا كان الإنتاج هو الهدف بعيد المدى لتدريس مهارات محددة ، فإن هذا الإنتاج يجب أن يتم من خلال أداء يتسم بالجودة يتمثل في أقل جهد وأقل زمن ممكن . ولقياس هذا الأداء بطريقة آنية أثناء حدوثه الفعلي يجب مراعاة مجموعة من المعايير الخاصة بإعداد الأدوات التي تقيس هذا الأداء والتي نوردها فيما يلى :

🡸 معايير اعداد اختبارات الأداء :

[١] **تحديد الهدف /الأهداف من الأداة** (قائمة مراجعة) **بدقة** .

[٢] **تحليل المهارة المراد قياس أدائها إلى مكوناتها وذلك من خلال تجزئة الأداء الكلى للمهارة مجموعة أداءات جزئية مسلسلة ومرتبة مما يؤدى إلى سهولة القياس** .

[٣] تحديد الخطوات الإجرائية لتطبيق أداة القياس (قائمة مراجعة)

(٤) تحديد معايير الأداء الصحيح لكل خطوة .

**** وفيما يلى عرض بعض النماذج التي تمثل قياس الأداء ممثلة في** (قوائم المراجعة)

قوائم المراجعة : Checklists :

و هى تتضـــمن قـائمــة عـدديــة أو قـائمــة عنــاصـــر توضـــح الســـلوك أو الأداء بطريقة مرتبة ومسلسلة ، ويمكن التنفيذية: بسط أنواع السلوك أو جوانب السلوك الأكثر تعقيدا . ويؤكد كلا من Bush & Henderson على وجوب اســتخدام قوائم المراجعة من قبل المعلم لمراجعة الأداء الصــحيح للطلاب أثناء الأداء بهدف ملاحظة الأداء بطريقة مباشرة . ويمكن توضيح ذلك من خلال النموذج التالي لقائمة مراجعة لأداء الطلاب لبعض مهارات السكرتارية التنفيذية :

قائمة المراجعة لمهارة إعداد رسالة الاستفسار

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

رسالة الاستفسار	نعم	لا
تعريف رسالة الاستفسار : يرسل راغب الشراء إلى البائع رسالة استفسار يستفسر فيها عن أصناف وكميات وأسعار البضاعة المطلوبة وكذا عن شروط الدفع وشروط التسليم ويلاحظ أن رسالة الاستفسار لا تقيد راغب الشراء بأي تعهد أمام البائع		
الأجزاء الرئيسية لرسالة الاستفسار " مكونات الرسالة		
اسم وعنوان المرسل (الترويسة)		
التاريخ : وهو تاريخ تحرير الرسالة .		
رقم الرسالة (ويتم ترقيم الرسائل لسهولة الحفظ)		
موضوع الرسالة (عنوان الرسالة) ويتم تسجيله بعد كلمة بشأن		
التحية الافتتاحية		
التحية الختامية		
التوقيـــــع		
المرفقـــــات		

وقوائم التقدير تتسم بالصدق والموضوعية حيث من خلالها يتم ملاحظة أداء أو سلوك الطالب بطريقة آنية أثناء وقت حدوثه ، بالإضافة الى ما يلى :

- مراقبة التسلسل المنطقي لأداء الطالب للمهارة
- ملاحظة السلوكيات البسيطة والمعقدة
- ملاحظة التفاعل بين الطلاب وبعضهم البعض
- ملاحظة تفاعل الطلاب مع المعلمين

الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية " مكونات الرسالة

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

الأجزاء الرئيسية للرسالة التجارية " مكونات الرسالة	نعم	لا
اسم وعنوان المرسل (الترويسة)		
التاريخ : وهو تاريخ تحرير الرسالة .		
رقم الرسالة (ويتم ترقيم الرسائل لسهولة الحفظ)		
موضوع الرسالة (عنوان الرسالة) ويتم تسجيله بعد كلمة بشأن		
التحية الافتتاحية		
محتوى أو مضمون الرسالة (جسم الرسالة)		
التحية الختامية		
التوقيـــــع		
المرفقـــــــات		

قائمة المراجعة لمهارة شروط الدفع في التجارة الداخلية

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

أولاً : شروط الدفع في التجارة الداخلية :	نعم	لا
الدفع عند الطلب : وفي هذه الحالة يقوم المشترى بدفع ثمن البضاعة عند طلبها ، أي يدفع ثمنها أولاً قبل استلام البضاعة .		
الدفع عند الاستلام : وفي هذه الحالة يقوم المشترى بدفع ثمن البضاعة عند استلامها.		
الدفع فوراً : وفي هذه الحالة يقوم المشترى بدفع ثمن البضاعة خلال٣أيام من تاريخ استلامها ، وذلك لإعطائه فرصة فحصها ومعاينتها ، ثم يرسل الثمن بعد ذلك		
الدفـــع نقــــداً : وفيها يقوم المشترى بدفع الثمن في خلال مدة لا تتجاوز عشرة أيام من استلام البضاعة		
الدفع بالآجل (بعد مدة معينة) : وفي هذه الحالة يتم الدفع بعد مدة معينة متفق عليها بين البائع والمشترى ، وغالباً يتم تحديد مستند بقيمة الدين (كمبيالة أو سند إذني) ينص فيه على تاريخ الاستحقاق .		
المقصود بالخصم النقدي (تعجيل الدفع) : وهو نسبة مئوية تمنح للمشترى نظير الدفع العاجل دون الانتظار لميعاد الدفع المتفق عليه إذا كان من شروط البيع أنه لأجل لذا يسمى أحياناً خصم تعجيل الدفع .		
المقصود بالخصم التجاري : وهو نسبة مئوية يسمح بها البائع للمشترى تشجيعاً له على استمرار التعامل معه أو بسبب هبوط الأسعار ، ونظراً لأن هذا الخصم غير معلق على شرط لذا يتم خصمه من الثمن الكلى للبضاعة بالفاتورة		

قائمة المراجعة لمهارة شروط التسليم في التجارة الداخلية

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

شروط التسليم يقصد بها تحديد ميعاد ومكان التسليم لتحديد مسئولية كل من البائع والمشترى تجاه سلامة وصول البضاعة ويختلف سعر بيع السلعة حسب شرط التسليم أى مكان تسليمها وذلك لأن البائع يراعى عند تحديد السعر أن يغطى المصاريف التي سوف ينفقها مضافاً إلى سعر بيعها تسليم محله (محل البائع) .

ثانياً : شروط التسليم في التجارة الداخلية :	نعم	لا
١- التسليم محل البائع : وبموجب هذا الشرط يتم تسليم البضاعة في محل البائع ويعتبر المشترى مسئولاً عن البضاعة منذ خروجها من مخازن البائع ويتحمل كل الأضرار التي تحدث للبضاعة أثناء نقلها .		
٢-التسليم محطة البائع : ويتحمل البائع في هذه الحالة مسئولية نقل البضاعة وسلامتها حتى وصولها الى محطة السكة الحديد في مدينته وتبدأ مسئولية المشترى عن سلامة البضاعة ومصاريف نقلها منذ تلك اللحظة أما مصاريف اللف والحزم ومصاريف الشحن يدفعها البائع نيابة عن المشترى ويظهرها في فاتورة البيع .		
٣-التسليم محطة سكة حديد بلد المشترى (محطة المشترى) : وفيها يتحمل البائع كافة المصروفات حتى وصولها إلى محطة المشترى ، كما أنه يتحمل مسئولية سلامة البضاعة حتى وصولها وتسليمها للمشترى في محطة الوصول		
٤-التسليم محل المشترى : ويتعهد البائع في هذه الحالة بتسليم البضاعة في محل المشترى ، ويتحمل البائع كل المصاريف والمسئولية حتى وصول البضاعة الى محل المشترى .		

قائمة المراجعة لمهارة إعداد رسالة الاستفسار

التاريخ : ......   الاسم : ....   الصف : ....

رسالة الاستفسار	نعم	لا
تعريف رسالة الاستفسار : يرسل راغب الشراء إلى البائع رسالة استفسار يستفسر فيها عن أصناف وكميات وأسعار البضاعة المطلوبة وكذا عن شروط الدفع وشروط التسليم ويلاحظ أن رسالة الاستفسار لا تقيد راغب الشراء بأى تعهد أمام البائع		
الأجزاء الرئيسية لرسالة الاستفسار " مكونات الرسالة	نعم	لا
اسم وعنوان المرسل (الترويسة)		
التاريخ : وهو تاريخ تحرير الرسالة .		
رقم الرسالة (ويتم ترقيم الرسائل لسهولة الحفظ)		
موضوع الرسالة (عنوان الرسالة) ويتم تسجيله بعد كلمة بشأن		
التحية الافتتاحية		
محتوى أو مضمون الرسالة (جسم الرسالة)		
التحية الختامية		
التوقيـــــــع		
المرفقـــــــات		

قائمة المراجعة لمهارة إعداد رسالة التسعير

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

رسالة التسعـــير	نعم	لا
تعريف رسالة التسعـــير : يرسل البائع الرد على رسالة الاستفسار بأن يحرر رسالة تسعير أو قد يرسل له قائمة الأسعار يوضح بها أسعار البضاعة المطلوبة وأيضاً شروط الدفع والتسليم التي يقبل البيع بها وتعتبر هذه الرسالة إيجاباً من البائع ، أي استعداده ببيع كمية معينة من البضاعة بسعر معين وبشروط دفع وشروط تسليم محددة .		
الأجزاء الرئيسية لرسالة التسعـــير " مكونات الرسالة	نعم	لا
اسم وعنوان المرسل (الترويسة)		
التاريخ : وهو تاريخ تحرير الرسالة .		
رقم الرسالة (ويتم ترقيم الرسائل لسهولة الحفظ)		
موضوع الرسالة (عنوان الرسالة) ويتم تسجيله بعد كلمة بشأن		
التحية الافتتاحية		
محتوى أو مضمون الرسالة (جسم الرسالة)		
التحية الختامية		
التوقيـــــع		
المرفقـــــات		

قائمة المراجعة لمهارة إعداد رسالة الطـــلب

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

رسالة الطـــلب	نعم	لا
تعريف رسالة الطلــب :في حالة موافقة المشترى على الأسعار وشروط الدفع والتسليم الواردة من رسالة التسعير فإنه يرسل إلى البائع رسالة طلب يطلب فيها إرسال البضاعة المطلوبة بالأسعار والشروط التي سبق للبائع الالتزام بها في رسالة التسعير . لذا يمكن اعتبار رسالة الطلب بمثابة قبول من المشترى وعلى أساسه يتم التعاقد .		
الأجزاء الرئيسية لرسالة الطــلب " مكونات الرسالة	نعم	لا
اسم وعنوان المرسل (الترويسة)		
التاريخ : وهو تاريخ تحرير الرسالة .		
رقم الرسالة (ويتم ترقيم الرسائل لسهولة الحفظ)		
موضوع الرسالة (عنوان الرسالة) ويتم تسجيله بعد كلمة بشأن		
التحية الافتتاحية		
محتوى أو مضمون الرسالة (جسم الرسالة)		
التحية الختامية		
التوقيـــــــع		
المرفقـــــــات		

قائمة المراجعة لمهارة إعداد فاتورة البيع

التاريخ : ......   الاسم   :   ....   الصف : ....

فاتورة البيع	نعم	لا
تعريف فاتورة البيع		
الأجزاء الرئيسية لفاتورة البيع		
اسم وعنوان البائع		
البلد والتاريخ		
رقم الفاتورة		
اسم وعنوان المشترى		
تاريخ ارسال البضاعة		
شروط الدفع والتسليم		
كمية البضاعة المبيعة		
بيان صنف البضاعة		
الأسعار		
الثمن الكلى للبضاعة		
" ماعدا السهو والخطأ "		

***وفيما يلى بعض الملاحظات الواجب مراعاتها عند إعداد الفاتورة :**

- لإيجاد ثمن أى صنف يتم ضرب الكمية من السعر .
- في حالة وجود خصم تجارى فإنه يحتسب على الثمن ويظهر في الفاتورة مطروحا منه .
- المصاريف المستحقة على المشترى والتي أنفقها البائع نيابة عنه تظهر بالفاتورة حسب شرط التسليم المتفق عليه.

قائمة المراجعة لمهارة إعداد الإشعار المدين

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

الإشعار المدين	نعم	لا
تعريف الإشعار المدين		
الأجزاء الرئيسية الإشعار المدين		
اسم وعنوان البائع في مقدمة الإشعار المدين والبيانات المطبوعة الخاصة به.		
بلد البائع بعد تاريخ تحرير الإشعار المدين .		
تاريخ تحرير الإشعار المدين بوضوح		
رقم الإشعار المدين بوضوح.		
اسم وعنوان المشترى وموجود في مكانه الصحيح .		
عبارة " قيدنا علي حسابكم " بوضوح وفي مكانها الصحيح .		
جدول البيانات وشمل علي المبلغ الجزئي والكلى والكمية والسعر للبضاعة بوضوح وكاملة		
محتوى موضوع الإشعار المدين		

قائمة المراجعة لمهارة إعداد الإشعار الدائن

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

الإشعار الدائن	نعم	لا
تعريف الإشعار الدائن		
الأجزاء الرئيسية الإشعار الدائن		
اسم وعنوان البائع في مقدمة الإشعار الدائن والبيانات المطبوعة الخاصة به.		
بلد البائع بعد تاريخ تحرير الإشعار الدائن .		
تاريخ تحرير الإشعار الدائن بوضوح		
رقم الإشعار المدين بوضوح.		
اسم وعنوان المشترى وموجود في مكانه الصحيح .		
عبارة " قيدنا لحسابكم " بوضوح وفي مكانها الصحيح .		
جدول البيانات وشمل علي المبلغ الجزئي والكلى والكمية والسعر للبضاعة بوضوح وكاملة		
محتوى موضوع الإشعار الدائن يوضح فيه البائع للمشترى أصناف وكميات وأسعار السلع تصحيحا لخطأ أو سهو بالفاتورة لمطالبته بالوفاء بها		

قائمة المراجعة لمهارة إعداد كشف الحساب

التاريخ : ...... الاسم : .... الصف : ....

الإشعار الدائن	نعم	لا
تعريف كشف الحساب		
الأجزاء الرئيسية كشف الحساب		
اسم وعنوان البائع في مقدمة كشف الحساب والبيانات المطبوعة الخاصة به.		
بلد البائع بعد تاريخ تحرير كشف الحساب .		
تاريخ تحرير كشف الحساب الدائن بوضوح		
رقم كشف الحساب بوضوح.		
اسم وعنوان المشترى وموجود في مكانه الصحيح .		
يحدد فترة التعاملات.		
يشمل جدول كشف الحساب علي خانة المبلغ الكلى وخانة المبلغ الجزئي وخانة البيان وتاريخ كل عملية.		
يشمل كشف الحساب علي الدمغة.		
يشمل كشف الحساب علي الرصيد المستحق.		
يوضح بالتفصيل الرصيد المدين ، فواتير السداد ، المبالغ النقدية ، الشيكات الإشعارات المدينة والدائنة		

المراجع

- إبراهيم عبد الوكيل الفار **(٢٠١٢)** . تربويات تكنولوجيا القرن الحادي والعشرين تكنولوجيا ويب (٢.٠) ، طنطا، الدلتا لتكنولوجيا الحاسبات، ط ٦.
- (٢٠٠٠). تربويات الحاسوب في تحديات مطلع القرن الحادي والعشرين، القاهرة، دار الفكر العربي، ط ٢، ص ٩٠ .
- (٢٠١٥). تربويات تكنولوجيا العصر الرقمي، الدلتا لتكنولوجيا الحاسبات . طنطا.
- احمد حسين اللقاني؛ علي الجمل (١٩٩٦). معجم المصطلحات التربوية المعرفة في المناهج وطرق التدريس، القاهرة، عالم الكتب .
- أحمد حسين اللقاني، فارعة حسن (٢٠٠١**)** . مناهج التعليم بين الواقع والمستقبل، القاهرة، عالم الكتب، ط١.
- إدوارد الحمداني (٢٠٠٦). التعلم الإلكتروني فوائده ومتطلباته، مجلة رسالة التربية بسلطنة عمان، ع (١٣)،٤٧.
- أسامة محمد عبد العظيم (٢٠٠٥). فعالية برنامج تدريبي بواسطة الوسائط المتعددة لتنمية مهارات المعلوماتية والاتصالات والاتجاه نحو التعلم الذاتي لدى المعلمين، رسالة دكتوراه، غير منشورة. القاهرة: معهد البحوث والدراسات التربوية.
- حمدي أحمد عبد العزيز (٢٠٠٨). أثر استخدام أساليب التقويم الصفي البديل على تنمية المفاهيم الاقتصادية وتحسين فعالية الذات لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية، مجلة الدراسات الاجتماعية ، كلية التربية ، جامعة طنطا .
- أحمد ماهر (٢٠٠٧). اتخاذ القرار– بين العلم والابتكار، الإسكندرية : الدار الجامعية.
- أشرف إبراهيم العدل (٢٠١٣). استخدام التعلم المدمج في تنمية المهارات المحاسبية المرتبطة بتسجيل العمليات المالية في المنشآت التجارية في مادة المحاسبة المالية لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة طنطا .
- آية طلعت أحمد اسماعيل (٢٠١٤**)**. أثر تصميم بيئة تعلم الكتروني تشاركي في ضوء النظرية التواصلية على تنمية التحصيل و مهارات ادارة المعرفة الشخصية لدى طلاب تكنولوجيا التعليم ، رسالة ماجستير ، كلية التربية النوعية **:جامعة طنطا.**
- ايمان جمعة (٢٠٠٨) . إدارة أعمال المكتب ، ط١ ، عمان مكتبة المجمع العرب للنشر والتوزيع .

- الغريب زاهر إسماعيل (٢٠٠٩) . المقررات الإلكترونية : تصميمها – إنتاجها – نشرها – تطبيقها – تقويمها ، القاهرة ، عالم الكتب .
- (٢٠٠١). تكنولوجيا المعلومات وتحديث التعليم. القاهرة: عالم الكتب.
- بدر الخان (٢٠٠٥). استراتيجيات التعليم الالكتروني. ترجمة سالم بن جابر الوائلي، على بن شرف الموسوي، منى التيجي **:شعاع للنشر** والعلوم.
- برهامي عبد الحميد زغلول (١٩٩٧). تطوير منهج السكرتارية التطبيقية بالمدارس الثانوية التجارية في ضوء متطلبات سوق العمل _رسالة تجريبية _ رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعه طنطا .
- برهامي عبدالحميد زغلول (٢٠٠٢). تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة في تحليل مشكلات منظومة التعليم الثانوي التجاري في مصر، مجلة كليه التربية، جامعه طنطا، مج (٢)، ع(٣١)، ص (١٠_١١).
- (٢٠٠٧). تدريس العلوم التجارية دليل الجودة للتعليم، مكتبة النهضة المصرية.
- (٢٠١٤). فاعلية مقرر إلكتروني عبر الويب في تعليم العلوم التجارية لتنمية المعارف وجدارات التقويم الشامل والدافعية للتعلم لدى طلاب شعبة التعليم التجاري. مجلة الدراسات التربوية والإنسانية، جامعة دمنهور، مج(٥) ع(٤).
- برهامي زغلول ، سعد الجبالي (٢٠٠٦) . تدريس المواد التجارية، الأسس والتطبيقات ، ط ٢، طنطا، مركز المنار المطور .
- (٢٠١٠) . فاعلية استخدام التعلم المدمج في تنمية مفاهيم الاستثمار في بورصة الأوراق المالية لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية ، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، دراسات في المناهج وطرق التدريس، الجزء الثاني ، ع (١٥٨) مايو ٢٠١٠، ص ٢ .
- (٢٠١٠) . تصميم التدريس ، مركز توزيع الكتاب ، جامعة طنطا
- (٢٠١٠) . طرق تدريس العلوم التجارية ،المركز القومي للتعليم الالكتروني، متوفر على الرابط:

http://cms.nelc.edu.eg/login/index.php

- (٢٠١٢) . تدريس العلوم التجارية دليل الجودة للتعليم والتعلم، القاهرة . مكتبة النهضة المصرية، ط٢.

● برهامي عبد الحميد زغلول، حسني زكريا النجار (٢٠١١). أثر التدريب على بعض استراتيجيات ما وراء المعرفة في تنمية مهارات اتخاذ القرار والدافعية للتعلم والتحصيل الدراسي لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية، مجلة المناهج جامعة الإسكندرية، مارس، ع (٤٥).
● توماس ساعاتي.(٢٠٠٠). صناعة القرار للقادة : عملية التحليل الهرمى لقرارات في عالم معقد. ترجمة أسماء باهرمز وسهام همشري، الرياض : مكتبة الملك فهد لوطنية معهد الإدارة العامة.
● توصيات المؤتمر العلمي السنوي العاشر لتكنولوجيا التعليم الإلكتروني ومتطلبات الجودة الشاملة(٢٠٠٥، مارس)، الجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم، ١٥(١). القاهرة، جمهورية مصر العربية.
● توصيات المؤتمر الدولي الثاني للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد (٢٠١١، ١٧-٢٠ مارس). أُسترجعت في ٢٠ يونيو،٢٠١٦من الرابط:
http://www.mo222/vb/showthread.php?t=35578
● جمال مصطفي الشرقاوي، السعيد السعيد عبد الرازق **(** ٢٠٠٩):استراتيجيات التفاعل الإلكتروني في تنمية مهارات التفاعل مع الجيل الثاني من الويب لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية، المؤتمر العلمي الثاني عشر للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم بعنوان "تكنولوجيا التعليم الإلكتروني بين تحديات الحاضر وآفاق المستقبل**."** جامعة عين شمس**.**
● جميل أطميزى (٢٠١٠) نظم التعليم الإلكتروني وأدواته **.**الولايات المتحدة الأمريكية **:**مؤسسة فيليبس للنشر**.**
● جلال إبراهيم العيد.(٢٠٠٣). إدارة الأعمال: مدخل اتخاذ القرارات وبناء المهارات الإدارة والمديرين ، وظائف الإدارة والمهارات الإدارية. القاهرة: دار الجامعة الجديدة للنشر.
● جولتان حجازي وحسن ريحي ميدى **(2106)** فاعلية استراتيجية في التعلم النشط القائم على التشارك عبر الويب على تحسين الكفاءة الاجتماعية والدافعية للتعلم لدى طلبة كلية التربية بجامعة الأقصى، مجلة جامعة الأقصى سلسلة العلوم الإنسانية جامعة الأقصى بغزة - ، فلسطين، مج **21** .

- حاتم مصطفي عثمان.(٢٠١٠). فاعلية برنامج في تحليل البيانات والاحتمالات على تنمية مهارات التفكير الإحصائي واتخاذ القرار لدى طلاب التربية. الرياضيات. رسالة دكتوراه "غ.م". كلية التربية جامعة طنطا.
- حسن الباتع محمد (٢٠١٤). طبيعة التعلم التشاركي عبر الويب (المفهوم- المميزات- الأدوات- العمليات- الاستراتيجيات)، مجلة التعليم الإلكتروني، كلية التربية جامعة المنصورة، ع (١٣).
- حسن حسين زيتون (٢٠٠٧). تصميم التدريس: رؤية منظومية ،القاهرة ، عالم الكتب.
- (٢٠٠٣). استراتيجيات التدريس "رؤية معاصرة لطرق التعليم والتعلم " سلسلة أصول التدريس ، الكتاب الرابع ، ط١، القاهرة: عالم الكتب .
- (٢٠٠٥).التعلم الالكتروني، رؤية جديدة في التعليم، الرياض، الدار الصولتية للتربية.
- حسن زيتون، و كمال زيتون.(٢٠٠٣). التعلم والتدريس من منظور النظرية البنائية . ط١، القاهرة عالم الكتب.
- حماده الطاهر الفار، (٢٠١٤). فاعلية بعض أساليب التعلم النشط في تنمية التحصيل ومهارات التفكير في مادة محاسبة التكاليف لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية ، رسالة ماجستير(غ.م)، معهد البحوث والدراسات العربية ، جامعة الدول العربية .
- حسن ربحي مهدي (٢٠١٢). فاعليه استراتيجيتين للتعلم التشاركي القائم علي الويب في تنميه مهارات توليد وتطبيق المعرفة لدي طلاب جامعه الأقصى، رسالة دكتوراه(غ. م)، كليه التربية، جامعة الأقصى .
- حنان أبو المجد طمان (٢٠١٤). أثر توظيف بعض اساليب التقويم البديل في تنمية مهارات السكرتارية التطبيقية لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية في ضوء مدخل تحسين الجودة المستمر، مجلة كلية التربية ، جامعة طنطا ع (٤)، (٥٦) أكتوبر
- دعاء محمد لبيب إبراهيم لبيب (٢٠٠٧). استراتيجية الكترونية للتعلم التشاركي في مقرر مشكلات تشغيل الحاسوب على التحصيل المعرفي والمهارى والاتجاهات نحوها لطلاب الدبلوم العام في التربية شعبة كمبيوتر تعليمي. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة ، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

- داليا خيرى عمر حبيشي(٢٠٠٩) . توظيف التعلم الإلكتروني التشاركي في تطوير التدريب الميداني لدى طلاب شعبة إعداد معلم الحاسب الآلي بكليات التربية النوعية . رسالة ماجستير ، جامعة المنصورة ، كلية التربية النوعية .
- رباب عبد المقصود عبد القادر(٢٠٠٥). برنامج مقترح لتنميه بعض مهارات الاتصال في مجال الأعمال لدي طلاب المدارس الثانوية التجارية في ضوء المعايير العالمية ،رسالة ماجستير غ. م، جامعه طنطا .
- ريهام محمد احمد الغول(٢٠١٢). أثر بعض استراتيجيات مجموعات العمل عند تصميم برامج للتدريب الإلكتروني علي تنميه مهارات تصميم وتطبيق بعض خدمات الجيل الثاني للويب لدي أعضاء هيئه التدريس، رسالة دكتوراه غ. م ،كليه التربية، جامعه المنصورة .
- راشد حماد الدوسري (٢٠٠٠). مبادئ تقييم الأداء الصفي، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، ع(٢٨).
- زينب محمد حسن خليفه (٢٠٠٨). أثر طريقتي التعلم بالوسائط المتعددة التفاعلية والتعلم الإلكتروني التشاركي عبر الإنترنت في إكساب مهارات استخدام أجهزة العروض الضوئية للطالبات المنتسبات بكلية التربية للبنات جامعه الملك فيصل بالإحساء ،علي الرابط **http://docs.google.com/file/d/0By_qZhTGnmGbMzdNGNOeVK/edit?pli=1**
- زينب عاطف مصطفي، ومنى مصطفي الزاكي (٢٠٠٥). فعالية استخدام استراتيجية حل المشكلات في التحصيل والقدرة على اتخاذ القرار لدى طالبات كلية الاقتصاد المنزلي في مادة التنسيق الديكوري، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، مج(٢)، ع(٣٤) ص ص ٢٦١- ٢٩٣.
- سناء محمود رضوان.(٢٠١٢).أثر استخدام استراتيجية قبعات التفكير في تنمية المفاهيم العلمية ومهارات اتخاذ القرار لدى طالبات الصف الثامن الأساسي بغزة، رسالة ماجستير "غ.م". كلية التربية الجامعة الإسلامية غزة.
- شهرزاد محمد شهاب موسى.(٢٠١٠). القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط. عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

● شوقي حساني محمود.(٢٠٠١). برنامج مقترح لتنمية المهارات الإدارية لدى طلاب الصف الثاني الثانوي التجاري، رسالة ماجستير "غ.م"، كلية التربية جامعة عين شمس.
● صلاح الدين محمود علام (٢٠٠٣) . الاختبارات التشخيصية مرجعية المحك في المجالات التربوية والنفسية والتدريبية ، المملكة العربية السعودية – وزارة المعارف، الإدارة العامة للتعليم منطقة الرياض إدارة التطوير التربوي – قسم إعداد الاختبارات .
● (٢٠٠٤). التقويم التربوي المؤسس، أسسه ومنهجياته وتطبيقاته في تقويم المدارس ، القاهرة، دار الفكر العربي ، ص ص ٣٣-٣٤ .
● (٢٠٠٥). الأساليب الإحصائية الاستدلالية في تحليل بيانات البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية (البارامترية واللابارامترية). ط١، القاهرة: دار الفكر العربي.
● صابر حسين محمود (١٩٩٣): مشروع تحليل المناهج الدراسية بالسعودية ، المجموعة التجارية والإدارية ، مركز بن خلدون للدراسات الإنمائية ، القاهرة : أغسطس.
● (٢٠٠٢). فعالية استخدام استراتيجية التعلم التعاوني في تدريس السكرتارية التطبيقية العربية في تحصيل المفاهيم واكتساب المهارات. دراسات في المناهج وطرق التدريس، الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس، مج (٧٩).
● صابر سفينة عبد القادر.(٢٠٠٣). فعالية الذات وعلاقتهما باتخاذ القرار لدى المراهقين من الجنسين، رسالة ماجستير "غ.م"، جامعة عين شمس.
● سحر على عبد العزيز (٢٠١٧). برنامج في التعلم الإلكتروني التشاركي قائم علي تطبيقات الويب ٢ لتنمية بعض مهارات إدارة المشروعات الصغيرة والاتجاه نحو العمل الحر لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس: كلية التربية بالإسماعيلية.
● سعد أحمد الجبالي (١٩٨٨): تحديد الاحتياجات التدريبية-نموذج مقترح يعتمد على الاستجابة للمشكلات الحالية وتجنب المشكلات المستقبلية، المجلة العربية للتدريب، مج (٢)، ع(٤).
● (١٩٨٩): التدريب الإشرافي – دراسة ميدانية لتحديد المهارات الإشرافية كأساس لتصميم البرامج التدريبية ، المجلة العربية للتدريب ، مج(٣) ،ع(٦).

- (١٩٩٠): دليل تصميم وتطوير البرامج التدريبية ، الرياض ، معهد الإدارة العامة.
- (١٩٩٣): إعداد المناهج الدراسية – مدخل النظم، القاهرة: مكتب اتش.
- (٢٠١٢ م) الجدارات الأساسية للتفكير ،ط١، جامعة عين شمس، دار الفكر العربي
- سعد أحمد الجبالي؛ برهامي عبد الحميد زغلول (٢٠٠٠). تدريس المواد التجارية، الأسس والتطبيقات، طنطا: مركز المنار المتطور، ط١.
- سعد أحمد الجبالي وليم تريسى (١٩٩٠): تصميم نظم التدريب والتطوير، ترجمة، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- عائشة محمد لطفي (٢٠١٠م) أثر استخدام المحاكاة المعززة بالحاسوب على تنمية بعض مهارات السكرتارية التنفيذية لدى طلاب المدارس الثانوية التجارية ، رسالة ماجستير "غ.م"، كلية التربية جامعة طنطا .
- عادل علي صادق(١٩٩٦). التعليم الفني ما له وما عليه بين المحلية والعالمية، المؤتمر العلمي السنوي الرابع، مستقبل التعليم في الوطن العربي بين الإقليمية والعالمية ،كلية التربية، جامعة حلوان .
- (٢٠٠٥) . طرق تدريس المواد التجارية ، الجزء الأول ، القاهرة ، كلية التربية ، جامعة حلوان.
- عادل علي صادق؛ فاروق أندراوس تاضروس (٢٠٠٦). السكرتارية التطبيقية العربية للصف الأول الثانوي التجاري ، وزارة التربية والتعليم ، القاهرة ، ط ٢٠٠٥ / ٢٠٠٦.
- على أحمد مدكور (٢٠٠١). مناهج التربية: أسسها وتطبيقاتها، القاهرة ، دار الفكر العربي، ص ص ٦٨ – ٢٨٨ .
- على احمد طه (٢٠٠٥م) اثر استخدام استراتيجية التعلم للإتقان في تنمية مهارات السكرتارية الانجليزية لدى طلاب المدارس الفنية المتقدمة التجارية ، رسالة ماجستير " غ.م"، كلية التربية ، جامعة عين شمس .
- علي علي العمدة، سامي علي مصطفي (٢٠٠١) .برنامج مقترح في أساسيات الحاسب الآلي في ضوء الصعوبات المهارية التي تواجه طلاب تكنولوجيا التعليم في تعلم أساسيات الحاسب. مجلة كلية التربية النوعية ، جامعة القاهرة فرع الفيوم .

- عبد الرحمن توفيق(١٩٩٩): السكرتارية ، مهارات تنظيم وإدارة العمل، (الجزء الأول) سلسلة إصدارات جميك ، ط١ القاهرة : مركز الخبرات المهنية للإدارة (جميك).
- (٢٠٠٦م) .مهارات تنظيم وإدارة العمل ، القاهرة ، مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- عبد الله بن عبد العزيز الموسى (٢٠٠٣). التعليم الإلكتروني مفهومة، خصائصه، فوائده، عوائقه. ورقة عمل منشورة. دمشق: جامعة الملك سعود.
- عبد الغفار عبد الرازق محمود(٢٠٠٧) : فاعلية برنامج قائم على المستحدثات التكنولوجية لإكساب طلاب المدارس الثانوية التجارية المهارات اللازمة في مادة السكرتارية وفقا لمتطلبات سوق العمل، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- عبد الحميد بسيوني (٢٠٠٢). استخدام شبكة الإنترنت في المدارس ودعم التعليم. القاهرة: مكتبة ابن سينا.
- عبد الفتاح مراد (٢٠٠١). كيف تستخدم شبكه الانترنت في البحث العلمي. القاهرة: شركه البهاء للبرمجيات.
- عبد اللطيف الجزار (١٩٩٩). مقدمة في تكنولوجيا التعليم النظرية والعملية .القاهرة :دار السحاب.
- غادة عبد الله العمودي(٢٠٠٩). البرمجيات الاجتماعية في منظومة التعلم المعتمد علي الويب: الشبكات الاجتماعية نموذجا، المؤتمر الدولي الاول للتعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد صناعه التعلم للمستقبل، الرياض، المملكة العربية السعودية استرجعت في ٢٠١٦/٩/٢١ من الرابط:
http://www.scribd.com/full/27064715?access_key=key-2gcnjflqsoqqicnhqk09
- فادي إسماعيل (٢٠٠٣). البنية التحتية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم، والتعليم عن بعد، ورقة عمل منشورة على الإنترنت . دمشق: وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.
- فيصل خالد مرزوق (٢٠١٥) توظيف ادوات التعلم التشاركية القائمة علي شبكة الانترنت في تدريب مدربي اللغة الانجليزية علي متابعة المستحدثات التكنولوجية التعليمية في التدريب، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، ع (٥٧).

- فريد النجار(٢٠٠٧). إدارة مكاتب المديرين والسكرتارية التنفيذية، ط١،الدار الجامعية، الإسكندرية.
- فتحي جروان. (٢٠٠٢). الإبداع : مفهومه ، معاييره ، مكوناته ، نظرياته، خصائصه، مراحله ، قياسه، وتدريبه. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- كوثر كوجك وآخرون (٢٠٠٥) : الموسوعة المرجعية للتعلم النشط، الدليل المرشد للموسوعة المرجعية للتعلم النشط ، القاهرة ، مركز تطوير المناهج والمواد التعليمية.
- ماهر مفلح الزيادات، وزيد سليمان العدوان.(٢٠٠٩). أثر استخدام طريقة العصف الذهني في تنمية مهارة اتخاذ القرار لدى طلبة الصف التاسع الأساسي في مبحث التربية الوطنية والمدنية في الأردن". مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) مج(١٧)، ع(٢)، ص ص **490- 465**.
- مجدى عبد الكريم حبيب.(٢٠٠١). دراسات حديثة في تنمية مهارات صنع القرار المداخل والبرامج، مجلة علم النفس، القاهرة، ديسمبر ع (٦٠).
- (٢٠٠١) . "اثر الوسائط المتعددة في بيئة المتعلم (القائمة علي الكمبيوتر) ، على تنمية مهارات التفكير والتعلم" ، المؤتمر العلمي السنوي الثامن للجمعية المصرية لتكنولوجيا التعليم . المدرسة الالكترونية. القاهرة . مركز الكتاب للنشر.
- مجلة الابتسامة . تعلم فنون السكرتارية الإدارية (٢٠٠٧م) **Hhttp:/ www. ibtesama.com/ vb/showthread. 17086.htmi**
- مصطفي عبدالرحمن طه (**2106**) فاعلية تصميم بيئة تعلم إلكتروني تشاركي في تنمية مفاهيم محركات بحث الويب غير المرئية ومعتقدات الكفاءة الذاتية لدى طلاب كلية التربية .مجلة القراءة والمعرفة ، ع (٧٤).
- محمد عطية خميس (٢٠٠٣) .تطوير تكنولوجيا التعليم. القاهرة : دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- محمد فتحي عبد الهادي (١٩٨٤). مقدمة في علم المعلومات. القاهرة: مكتبة غريب.
- محمد على العطرونى، احمد أبو العباس (١٩٩٢). مجلة البحث في التربية وعلم النفس. مج (٥)، ع(٤) .

- محمد سعد إبراهيم العرابي ، (٢٠٠٤). فعالية التقويم البديل على التحصيل والتواصل وخفض قلق الرياضيات لتلاميذ المرحلة الابتدائية ،الجمعية المصرية لتربويات الرياضيات ، المؤتمر العلمي الرابع ، رياضيات التعليم العام في مجتمع المعرفة المنعقد في نادى أعضاء هيئة التدريس ببنها ٧-٨ يوليه ٢٠٠٤ .
- محمد فوزي والي (٢٠١٠). فاعليه برنامج تدريب قائم علي التعلم التشاركي عبر الويب في تنميه كفايات توظيف المعلمين لتكنولوجيات التعليم الإلكتروني في التدريس ، رسالة دكتوراه غ. م، كليه البنات ، جامعة عين شمس .
- محمد كامل عبد الحميد (١٩٩٦):" نموذج مقترح لمنهج تنمية مهارات الاتصال في مجال الأعمال لدي طلاب المدرسة الثانوية التجارية " رسالة دكتوراه غير منشورة"، كلية التربية، جامعة طنطا.
- محمد عبدالحميد أحمد (٢٠٠٥). منظومة التعليم من الشبكات. القاهرة: عالم الكتب.
- محمد محمد الهادي (١٩٨٩). تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها. القاهرة : دار الشروق.
- (٢٠٠٥). التعليم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت، القاهرة، الدار المصرية اللبنانية.
- (٢٠٠٥). مواصفات ومعايير التعليم الإلكتروني على الخط ، التعلم الإلكتروني وعصر المعرفة، أبحاث ودراسات المؤتمر العلمي الثاني عشر لنظم المعلومات وتكنولوجيا الحاسبات ، القاهرة ، ١٥-١٧فبراير ٢٠٠٥م .
- محمد إبراهيم رضوان(٢٠١٤) فاعليـة بعض استراتيجيات التعلم النشط في تنمية المفاهيم الإدارية ومهارات اتخاذ القرار والدافعية للتعلم في مادة إدارة الأعمال لـدى طـلاب المـدارس الثانوية التجارية، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة طنطا .
- محمد محمود زين الدين (٢٠٠٥) . تطوير كفايات الطلاب المعلمين بكليات التربية لتلبية متطلبات إعداد برامج التعليم عبر الشبكات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة حلوان.
- محمد محمود الحيلة (٢٠٠١) . التكنولوجيا التعليمية والمعلوماتية، الإمارات العربية المتحدة : دار الكتاب الجامعي.
- محمود إبراهيم بر (٢٠٠٣). تحديد الاحتياجات التدريبية لمعلمي التعليم الثانوي التجاري في مجال التقويم في ضوء مدخل تحليل العمل ، رسالة ماجستير (غ.م)، كلية التربية، جامعة طنطا.

- محمود جميل (١٩٩٥). دراسات في السكرتارية وإدارة الأعمال ، ط٣، بيروت، المكتبة العصرية.
- نجاة أحمد مجلى نصار (٢٠٠٢): برنامج علاجي لصعوبات تعلم المهارات المرتبطة بمنهج السكرتارية التطبيقية العربية لدى طلاب الصف الأول الثانوي التجاري ، دراسة تشخيصية وعلاجية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة عين شمس.
- نعمت عبد المجيد سعود (٢٠١٠، ٢٨ فبراير). التنمية المهنية للمعلم والاتجاهات المعاصرة. ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر العلمي حول المعلم وتحديات العصر بكلية إعداد المعلمين، طرابلس بليبيا. أُسترجعت في ٢ فبراير، ٢٠١٥ من: **http://edutrapedia.illaf.net/arabic/show_article.thtml?id=10**
- نوال محمد شلبي. (٢٠٠٢). أثر التفاعل بين كل من بروفيل وأساليب صنع القرار وبعض طرق التدريس على التحصيل وتنمية مهارة اتخاذ القرار في بعض القضايا البيولوجية ذات الطبيعة الجدلية لدى طلاب المرحلة الثانوية، مجلة البحث التربوي، مج (١) ع (١) ، عدد خاص، الجزء الثاني ص ص ٨٩١ – ٩٤١ .
- همت عطية قاسم (٢٠١٣ **).** فاعلية نظام مقترح لبيئة تعلم تشاركي عبر الإنترنت في تنمية مهارات حل المشكلات والاتجاهات نحو بيئة التعلم لدى طلاب تكنولوجيا التعليم، رسالة دكتوراه ، كلية التربية النوعية، جامعة عين شمس**.**
- هويدا سعيد عبد الحميد (**2104**) تصميم بيئة مقترحة للتعلم الشبكي التشاركي قائمة على تطبيقات الجيل الثاني للويب وفاعليتها في إكساب بعض الكفايات المهنية لدى أمناء مراكز مصادر التعلم كلية التربية **:** مجلة جامعة الأزهر، ع (٥٧).
- وفاء صلاح الدين ابراهيم (٢٠١٥) أثر التعلم التشاركي عبر الويب القائم على النظرية الاتصالية على فاعلية الذات الأكاديمية ودافعية الإتقان لدى طلاب الدبلوم الخاص تكنولوجيا التعليم. دراسات عربية في التربية وعلم النفس السعودية، ع (٦٢).
- وفاء محمود عبدالفتاح (٢٠١٥) :استراتيجيات التفاعل في بيئة التعلم التشاركي باستخدام تطبيقات الويب ٢وأثرها على تنمية مهارات تصميم وحدات التعلم الرقمية وإنتاجها لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية، رسالة ماجستير غ. م ،كلية التربية، جامعة المنصورة .

●وفـاء الصــــاوي (٢٠١٤م). أثر استخدام الأنشطة التدريبية لبرامج التفكير لدى بونو لتنمية مهارات التفكير والسكرتارية التنفيذية لدى طلاب التعليم الثانوي التجاري ، رسالة ماجستير "غ.م ،كلية التربية، جامعة طنطا.
●وزارة التربية والتعليم ، قطاع الكتب (٢٠١٦م). سكرتارية تطبيقية عربية ، الصف الأول ، مطابع الأميرية.
●وزارة التربية والتعليم (٢٠١٥). الخطط الدراسية المطورة والأهداف الخاصة بمادة السكرتارية.
● (٢٠١٤).السكرتارية ،للصف الثالث بالمدارس التجارية نظام السنوات الثلاث والسنوات الخمس، مطابع روز اليوسف.
● (٢٠٠٠). الإدارة العامة للتعليم التجاري ، إدارة التوجيه الفني ،الأهداف العامة لماده البيع والتوزيع للصف الثالث، بمدارس الإدارة والخدمات نظام السنوات الثلاث شعبه المعاملات التجارية .
● (٢٠٠٩). الاتجاهات المعاصرة في إدارة المدرسة الثانوية.
● (٢٠١٢). برنامج تدريب معلمي المرحلة الثانوية على التعلم النشط: المادة التدريبية، وحدة التخطيط والمتابعة، مشروع تحسين التعليم الثانوي.
●وزارة التربية والتعليم، المركز القومي للامتحانات والتقويم التربوي (٢٠٠٥). الدراسة الميدانية لمشروع منظومة التقويم الشامل لمرحلة التعليم الأساسي للصفوف من الأول إلى الخامس الابتدائي للعام الدراسي ٢٠٠٥م (التقرير النهائي).
●وزارة التربية والتعليم ، قطاع الكتب (٢٠١٦م) . سكرتارية تطبيقية عربية ، الصف الأول ، مطابع الأميرية.
●وزارة التربية والتعليم (٢٠١٦م). سكرتارية تطبيقية عربية ، الصف الثالث ، مطابع دار الهلال.
●ياسر فاروق محمد السيد (٢٠٠٩). أثر برنامج قائم على التقويم البديل على التحصيل وتنمية التفكير الإبداعي وخفض قلق الرياضيات لدى طلاب المرحلة الإعدادية ، رسالة دكتوراه (غ.م)، كلية التربية، جامعة طنطا.

ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية:

- Alley, L. R., & Jansak, K. E. (2001). The Ten Keys to Quality Assurance and Assessment In Online Learning, ***Journal of Interactive Instruction Development***, 14(3), 3-18.
- Anderson , C., & Specht, P. (1996). Memory matrix. In S. Kadel & J.A. Keehner (eds.). ***Collaborative learning. A sourcebook for higher education***, 2, pp. 127-128.
- Areti, V. (2006). ***Satisfying distance education students of the Hellenic Open University***. E-Mentor, 24(2), pp. 1-12.
- Altiany.L.,&Paraskevas, A. (2007). A computer-supported collaborative learning (CSCL) approach in teaching research methods . ***International journal of Hospitality Management***. 26(3). 623-644.
- Baker, A., Jensen, P., & Kolb, D. (2005). ***Conversation as experiential learning***. Management Learning, 4, pp. 411-427.
- Blocher, j. M (2005,Septemper). ***Increasing learner interaction :using jigsaw online Educational Media International***, 24(3).pp.269-278.
- Brewer, S., & Klein, j. D. (2006, Aug). Type of positive Interdependence and Affiliation Motive in an Asynchronous, collaborative Learning Environ. ***Educational Technology Research and Development***, 54(4), pp. 331-354.
- Brewer, s., Klein, j. D. (2004). small group Learning in an Online Asynchronous Environment. ***Association for Educational Communications and Technology***, 27th, October 19-23,(pp. 140-149). Chicago.
- Beyer, Barry (2003) ***Teaching Thinking Skills: A Handbook for Secondary School Teachers***, Boston: Allyn and Bacon.
- Bruin, D.B, et.al. (2007). Individual differences in adult decision-making competence. ***Journal of Personality and Social Psychology***, 92, pp: 938–956.

- Chung, Haesun Kim (1992). Factors that affect the use of instructional electronic message system. ***Dissertation International***, 52 (11) 3895-A.
- Cowan, J., & Astall, C. (2010). Exploring collaborative learning: ***Experiences of a web 2.0 tool within a pre-service teacher education environment.*** Technology, 22(3).
- Cohen, E. G., & Lotan, R. A. (2014). ***Designing Group work: Strategies for the Heterogeneous Classroom Third Edition*** . Teachers College Press.
- Chung, Haesun Kim (2002). Factors that affect the use of instructional electronic message system. ***Dissertation International***, 52 (11) 3895-A.
- Chen, F . H. (2010). A Comparative study of collaborative Learning paper Scribbles and Group Scribbles. ***Australasian Journal of Educational Technology*** 26(5),625-674.
- Chen, D., & Guo, W. (2005). Distance learning in China. ***Journal of Distance Education Technology***, 3(4), pp. 1-5.
- Chamot, A. U. (1996). ***Creating a community of thinkers in the ESL/EFL classroom***. TESOL Matters, 5(5), pp. 1-4.
- Doherty, Andrew, (1998). The Internet Destined to Become a Passive Suring Technology, ***Educational technology***, Sep. &Oct.,pp.61-63.
- D`souza particia vesey (1997). ***Electronic Mail in Academic Setting, A Multipurpose Communications tool***, educational technology-3-22.
- Dillenbourg, P., & Schneider, D. (1995). ***Collaborative learning and the Internet***. http://tecfa.unige.ch/tecfa/research/CMC/colla/iccai95_1.html.
- Dillenbourg, P. (2002). Over-scripting CSCL: ***The risks of blending collaborative learning with instructional design***. Retrieved MAY 12, 2010, from CRAFT Centre for Research and Support of Training and its Technology: http://hal.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/02/30/PDF/Dillenbourg-Pierre-2002.pdf
- Denning, S. (2000). The Springboard: ***How Storytelling Ignites Action in Knowledge-Era Organizations***. Boston: Butterworth Heinemann.

- Del Missier, F., Mäntylä, T., & Bruine, W. (2011). ***Executive functions in decision-making: An individual differences approach***. Thinking & Reasoning, 16, pp 69–97.
- Dewey, J. (1943). ***The School and Society***. revved. Chicago: University of Chicago Press.
- Doherty, Andrew, (1998). The Internet Destined to Become a Passive Suring Technology, ***Educational technology***, Sep. &Oct.,pp.61-63.
- Dotsika, F., & Patrick, K. (2006). ***Towards the New Generation of Web Knowledge***. Emerald Group Publishing Limited :VINE, 36(4), pp. 406-422.
- Esarco, A.(2009). Group Charters and online Group Collaboration Instruction Design Elements that May Enhance The Learner‘s Satisfaction with the online learning proces ***.phD***. school of education. capella university.
- Ellis, A. & phelps, R. (2000).staff Development for online Delivery. A collaborative, Team Based Action Learning Model. ***Australasian Journal of Educational Technology***, 16(1),26-44.
- Ellis, T., & Cohen, M. (2005). ***Building the better asynchronous computer mediated communication System for use in distributed education***. Proceedings: Frontetiers in Education Conference, 2005 (pp. T3E15-T3E20). Indianapolis : Piscataway, NJ: IEEE.
- Fan, Y. C. (2010). ***Implementing Collaborative Strategic Reading (CSR) in an EFL context in Taiwan***. Unpublished Thesis. Retrieved on September 3rd 2010, from http://Ira.le.ac.uk/handle/2381/434.
- Fitri, A. (2010). ***The effectiveness of Collaborative Strategic Reading (CSR) on the Reading Comprehension Achievement of the Fourth Semester Students of PGSD Suryalaya,*** West Java. Indonesia: Unpublished Thesis. Post Graduate Program of UM. Retrieved on December 9th 2010, from http://karyai-lmiah.um.ac.id/index.php/disertasi/article/view/8238/0.

- Finucane, M. & Guillon, C. (2010). ***Developing a tool for measuring the decision-making competence of older adults***. Psychology and Aging, 25, pp: 271–288.
- Fredenslund, A. (2012). ***Vapor-liquid equilibria using UNIFAC***: a group contribution method . Elsevier.
- Gallo, Michael Anthony (1994). Assessing the Effect on High School Teachers of Direct and Unrestricted Access to the Internet: A case study of an east central Florida high school. ***Dissertation Abstracts international*** ,54(12)4412-4413-A.
- Gewertz, Catherine (2012) . Test Designers Tap Students for Feedback , .(**ERIC**) Document reproduction Service No . (EJ1000124) .
- Giguere, P., Harding, W. & Formica, S. (2004). Large-Scale Interaction Strategies for Web-Based Professional Development, ***American Journal of Distance Education***, 18(4), 207-223.
- Graham, C., & Misanchuk, M. (2004). Computer-Mediated Learning Groups: Benefits and Challenges to Using Group work in Online Learning Environments. In T. Roberts , ***Online collaborative learning***: Theory and Practice (pp. 181–202). Hershey: PA: Information Science Publishing.
- Gokhale, A. A. (1995, Fall). Collaborative learning enhances critical thinking. ***Journal of Technology Education,*** 7(1).
- Haavind, S. (2006, 22 March - 2 April). ***SCOPE***. Retrieved April 12, 2010, from An On line Community for Peoplelikeyou:http://scope.bccampus.ca/mod/forum/user.php?id=105&course=8&mode=posts&perpage=5&page=5
- Huang, C. Y. (2004). ***Think to win: An inquiry-based approach via Collaborative Strategic Reading technique to teach reading in a senior high EFL classroom***.
- Henri, F., & Rigault, C. R. (1996). ***Collaborative distance learning and computer conferencing. In T. T. Liao***, Advanced educational technology: Research issues and future technologies (pp. 45-76). Berlin: Springer-Verlag.
- Harasim, L. (1995). Learning networks : ***A field guide to teaching and learning online.*** London: MIT Press: Cambridge, Mass.

• Harasim, L. (2002). What makes online learning communities successful? The role of collaborative learning in social and intellectual development. In G. Vrasidas, & Glass, Cumnt Perspectives in Applied Information Technologies :***Distance Education and Distributed Learning*** (pp. 181-200). Greenwich: CT: Information Age Publishing , Inc.
• Harasim, L. (2003, June). ***The case for online collaborative learning***. Seoul, Korea: Keynote presentation to the Korean Society for Educational Technology, KSET Proceedings.
• Harasim, L. b (2004). ***Collaboration. In A. Distefano***. In K. E. Rudestam,, Encyclopedia of distributed learning (pp. 65-68). THOUSAND Oaks: Sage Publications.
• Hemenway .M (2000). "Comparison of Student Outcomes and Preferences in a Traditional VS. world", ***Journal of Nursing Education***, Vol. 39, No. 4, PP. 49-54.
• Harasim, L. (2002). What makes online learning communities successful? The role of collaborative learning in social and intellectual development. In G. Vrasidas, & Glass, Cumnt Perspectives in Applied Information Technologies :***Distance Education and Distributed Learning*** (pp. 181-200). Greenwich: CT: Information Age Publishing , Inc.
• Hellyer, S. (1994). Take a stand. In S. Kadel & J.A. Keehner (eds.). ***Collaborative learning. A sourcebook for higher education.***, p. 116.
• Harris, P. & Johnson, R. (2006) ***Non-traditional Teaching and Learning Strategies***. Essay presented by the Montana State University Bozeman Teaching Learning Committee. Available onlineat.http://www.montana.edu/teachlearn/Papers/activelearn2.html
• Hughes, K. (2011). ***'The Wiki Way: Supporting Collaborative Learning'***. In Proceedings of the Irish Academy of Management Conference, 1-2 September, Dublin**.**Illinois State Board of Education. (no date) .Collaborative learning guide. Retrieved from https://www.isbe.net/Documents/collaboration-guide.pdf.

- Huitt, G., (1992) Problem Solving and Decision Making: Consideration of Individual Differences Using Myers-Briggs Type Indicator, ***Journal of Psychology*** Type, 24, pp: 33-44.
- Ingram , A. L., & Hathorn, L. G. (2004). ***Methods for analyzing collaboration in online communications***. In T. Roberts , Online Collaborative Learning: Theory and Practice (pp. 215-241). Hershey: PA: Information Science Publishing.
- Jones, P. (2010). Collaboration at a distance: Using a wiki to create a collaborative learning environment for distance education and on-campus students in a social work course***. Journal of Teaching in Social Work***, 30(2), 225-236.
- Jale , B. &sarsar, f. (2009). The Roles of computer Mediated collaboration and peer Assessment in Learning Trigononmetric Curves. International journal of Instructional Technology &Distance Learning,6(8).
- Jonassen, D. H., & Kwon, H. I. (2001). communication patterns in computer-mediated and face-to-face group problem solving. ***Educational Technology Research & Development***, 49, pp. 35-51.
- John December,.(1997). ***Unleashed the World wide web***, sams_net publishing. Forth Edition, U.S.A.
- Johnson, D., & Johnson, R. (1996). Cooperation and the Use of Technology. In D. Jonanssen, ***Handbook of R for Ed Communications and Technology*** (pp. 1017–1044). New York, NY: Macmillan.
- Johnson, D. W., Johnson, R. T., & Smith, K. A. (1995). ***Cooperative note-taking pairs. Cooperative Learning & College Teaching***, 3, pp. 10-11.
- Kagen, S., & Kagan, M. (1995). Pairs compare. A co-op structure for all classes. ***Cooperative Learning and College Teaching***, 5(3), pp. 4-7.
- King , A. (1995). Guided peer questioning: A cooperative learning approach to critical thinking. ***Cooperative Learning and College Teaching***, 5(2), pp. 15-19.

- Khine& Lourdusamy, A. (2003). Collaborative Learning Tool for presenting Authentic Case studies and Its Impact on student participation . ***journal of Educational Technology Systems***,31(4),381-392.
- Kotler, P . (2002). ***Marketing management ,analysis planning &control***.(4thed).New Jersy :Prentic Hall.
- Ku, H. y., Lohr, L., & Cheng. Y. C. (2004). collaborative Learning Experiences in Online instructional Design Courses . ***Association for Educational Communication and Technology*** ,27th October 19-23,(pp.513-521).Chicago, IL .
- Kanuka , H., & Anderson, T. (1998). Online social interchange, discord and knowledge construction. ***Journal of Distance Education***, 13(1), pp. 57-74.
- Klemm, W. R. (2005). Use and mis-use of technology for online, asynchronous, collaborative learning. In T. Roberts , ***Computer-supported collaborative learning in higher education*** (pp. 172–200). Hershey: PA: Idea Group Publishing.
- Klein, J. D &. Tutty, J. l., (2008,Apr).Computer -mediated instruction :a comparison of online and face -to face collaboration. ***Education Tech Research Dev***, 56(2),pp. 101-124.
- Klinger, J. K., & Vaughn, S. (2010). ***Using CSR***. Retrieved June 22nd 2010, from http://www.idonline.org/id in depth/teaching technique/collab reading.html.
- Klingner, J. K., Vaughn, S., & Schumn, J. S. (1998). Collaborative Strategic Reading during social studies in heterogeneous fourth grade classroom. ***The elementary school journal***, 99(1), pp. 3-22.
- Kumar, E., (1998).Making: ***The Influence of Metacognition on Managerial Hiring Decision Implication for Management Development***. Available:http://scholar.lib.rt.edu/theses/available/etd-62698-122255/unrestricted/Diss72698.pdf.

- Khor*,E. T. (2015). Virtual collaborative learning using Wiki for adult ODL learners: The case of Wawasan Open University. ***Asian Association of Open Universities Journal***, 10(2), 1-12.
- Kumar, Z. (2012) ***Active Learning Methods***. NTTC Bulletin (ISSN 2250-396X) 2012; 19(1) pp: 3-5.
- Lazinger, s., Bar-llan, J. & Peritz, B.: Internet Use by Faculty Members in Various Disciplines, A comparative Casl Study. ***Journal of Society for Information Science***. 49. 2005.
- Lewin, K. (1947). Group Decision and Social Change. In E. Maccoby, T. Newcomb, & E. Hartley, ***Readings in Social Psychology*** (pp. 197–219). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- MacLeod, D. (2002). ***QAA Reveals New Standards. Education Guardian***, arch 20. Retrieved May 20, 2002 from http://education.guardian.co.uk/universityteachinginspection/story/0,7348, 670822,00.htm.
- Millis, B. J., & Cottell, P. G. (1995). A cooperative learning structure for large classes:. ***Cooperative Learning and College Teaching,*** 5(2), pp. 13-15.
- Mackie, B., & Gutierrez, C. V. (2005,jul).Using pictures as a vehicle to personalize the collaborative Learning environment. J**. *Educational Technology Systems***.33(3),pp.189-204.
- McDonnell, J., & O'Kane, C. (2011). ***Use of collaborative learning technology to support cross-faculty group learning***. Retrived from http://eprints.teachingandlearning.ie/2945/
- McInnerney, J., & Roberts, T. (2004). "Collaborative or Cooperative Learning?". In T. S. Roberts, Online Collaborative Learning: ***Theory and Practice*** (pp. 203–214). Hershey: PA: Information Science Publishing.
- Machovec***: Internet Delenimga, A New Network For Highes Education***, Online Deplorer and Microcomputers, vol. 14,no-12,Decemder.
- Mokhtari, K., & Sheorey, R. (2111). Measuring ESL students’ awareness of reading strategies. ***Journal of Developmental Education***, 25(3), pp. 2-10.

- Northern Ireland (2007) Assessment for learning for key stages 3. APM publication © 2007.www.niccurricnlum.org.uk.
- Pressley, M., & McCormick, C. B. (1995). ***Advanced educational psychology for educators, researchers, and policymakers***. New York: Harper Collins.
- Perschbach, J. (2006)Blogging. An Inquiry into the Efficacy of a web-based Technology for student Reflection in Community College Computer Science programs .**PhD**. Graduate School of computer and Information Sciences. Nova University.
- Pugalee, D. K. & Rich, R. (1998). "A Study of the Impact of Teacher Training In Using Internet Resources For Mathematics & Science Instruction", ***Journal of Research on Computing in Education***, Vol. 31, No. 1, pp. 78-87.
- Parker, Randall (2002). Increasing Faculty Use of Technology in Teaching and Teacher Education. ***Journal of Technology and Teacher Education***, 5(2/3), 105-115.
- Pifarré, M., & Staarman, J. K. (2011). Wiki-supported collaborative learning in primary education: How a dialogic space is created for thinking together. ***International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning***, 6(2), 187.
- Pitt, J . T and clork , A. " ***Creating Powerful Online Courses Using Multiple Instructional Strategies*** Website: http://leahi.kcc.hawail.edu/org/tcc_confg1/pres/pitt/html
- Panitz , T. (1996). ***A Definition of Collaborative vs Cooperative Learning***. http://www.londonmet.ac.uk/deliberations/collaborative-learning/panitz-paper.cfm
- Pelz, B. (2004, June). ***(MY) THREE PRINCIPLES OF EFFECTIVE ONLINE PEDAGOGY***. JALN, 8(3), pp. 33-46.
- Parker, A. & Fischhoff, B. (2005). Decision-making competence: External validation through an individual-differences approach. ***Journal of Behavioral Decision Making***, 18, pp: 1–27.

- Rovai, A. P., Ponton, M. K., Wighting, M. J., & Baker, J. D. (2007, Jul). A Comparative Analysis of Student Motivation in Traditional Classroom and E-Learning Courses. ***International Journal on E-Learning***, 6(3), pp. 413-432.
- Renee, A. & Davis, L. (2000). "Comparison of Student Outcomes and Preferences in a Traditional VS. world", ***Journal of Nursing Education***, Vol. 39, No. 4, PP. 49-54.
- Russet, james Alan (2005). Telecommunications and Pre-Service teachers, the Effects of Using Electronic Mail and A Directed Exploration on Attitudes , ***Dissertation Abstract international***,p.55\
- Roberts, T . S. (2005). ***Computer -supported collaborative learning in higher education. united States of America***: idea Group publishing.
- Stal, G,. Koschmann, T,. &Suthers ,D.(2006). ***Computer -suported collaborative learning*** :An historical perspective. In R. K. Sawyer (Ed),Cambridge handbook of the learning sciences .409-426. Cambridge ,UK:Cambridge University press .Retrieved July 30,2010 from : http://www.cis.drexel.edu/faculty/gerry/cscl/CSCL English pdf.
- Slavin, R. E. (1990). Comprehensive Cooperative Learning Models :Embedding Cooperative Learning in the Curriculum and the School. In S. Sharan, Cooperative Learning: ***Theory and Research***. New York: Praeger Publishers.
- Smith , M. C., & Winking-Diaz, A. (2004, Winter). Increasing Students' Interactivity in an Online Course. ***The Journal of Interactive Online Learning***, 2(3), pp. 1-25.
- Swan , K. (2001). Virtual interaction: Design factors affecting student satisfaction and perceived learning in asynchronous online courses. ***Distance Education***, 22, pp. 306-331.
- Sahin, l. (2007). Predicting student satisfaction in distance education and learning environments. ***ERIC Document Reproduction*** Service No. ED 496541.

- Tamarkin, K. (1997). ***Assessing Computer Skills Adventures In Assessment***, Vol.10, PP. 43.
- Thurmand, V.H. (2003). Examination of Interactive Variables as Predictors of Students, Satisfaction and Willingness to Enroll in Future Web-Based Courses While Controlling for Student Characteristics. (***Published Doctoral Dissertation***), university of Kansas, Parkland, FL. USA.
- Treleaven, L.(2003).Evaluation a Communicative Model for web Mediated collaborative Learning and Design . ***Australasian Journal of Educational Technology***, 19(1),100-117.
- Tan, Jeremy; Wong, Sam (2005). ***The Internet as a Learning Tool: Planning Perspective*** (The Singapore Experience).URL: http://www.isoc.org/whatis/conferences/inet96/proceedings/c6%20/c6_3.htmc6_3.htm, Montreal, Canada.
- Tel-ed proceeding of the international conference on telecomm vindications in education 4th, Fort Lauderdale Florida , novenber,3- December,3, 1995, ERIC Document Repro diction service no ***ED3892484***.
- Truman, B. & Sorg, S. (1997). Institutionalizing Systematic Faculty Development for Interactive Distance Learning. ***Paper Presented to Technology and Teacher Education,*** 8th Annual 1997, AACE, Orlando, Florida, 339-343.
- Tutty, J. l., &Klein, J. D. (2008,Apr).Computer -mediated instruction :a comparison of online and face -to face collaboration. ***Education Tech Research Dev***, 56(2),pp. 101-124.
- Thelen, H. (1981). ***The Classroom Society***. London: Croom Helm.
- Kolb, D. (1984). Experiential Learning: ***Experience as the Source of Learning and Development***. Englewood Cliffs: NJ: Prentice Hall.
- Taylor, V. (2005). Online Group Projects: ***Preparing the Instructors to Prepare the Students***. In T. S. Roberts, Computer-Supported Collaborative Learning in Higher Education (pp. 19-50). Hershey: PA: Idea Group Publishing.

- Verdejo, M. F. (1996). Interaction and collaboration in distance learning through computer mediated technologies. In T. T. Liao (Ed.). Advanced educational technology: ***Research issues and future technologies***, Berlin:Springer-Verlag, pp. 77-88.
- Wagner , C., & Bolloju, N. (2005). Supporting knowledge management in organizations with conversational technologies: Discussion forums, weblogs, and wikis. ***Journal of Database Management***, 16, pp. i–viii.
- Wegners, Holloway, K. & Weaner, (1999). Realizing the potential of Web-Based Instruction, Lessons Lamed Eric Document Reproduction Service No. ed 437895 Wang, yu-mei, Cohen, Arlene (1998). University Faculty Use of the Internet .in ***ERIC***_NO: ED423867.
- Watson: ***A Net worked Learning Environment Toward Now Teaching Strategies Education Educational Technology*** ,vol.36,No5, September –Octoper 2006,p.42.
- Williams, B. (1995). ***The Internet for Teachers*** .IDG Book World Wide, Ine.
- Wolf, Christopher (2001). Learning and Teaching on the World Wide Web, San Diego: ***Academic Press***, PP. 78.Announcement,
- Wikstrom, Nermina (2007) : ***Alternative Assessment in Primary years of International Baccalaureate Education***, available at : http://www.divaportal.org/diva/getDocument?urn_nbn_se_su_diva-8012-1

- Wolf, Christopher (2001). Learning and Teaching on the World Wide Web, San Diego: ***Academic Press***, PP. 78.Announcement,
- Williams, B. (1995). ***The Internet for Teachers*** .IDG Book World Wide, Ine.

- Wang, T. H. (2008). The Effect of modified Collaborative Strategic Reading on EFL learners’ Reading Comprehension. Taiwan: ***Unpublished MA dissertation***, National Changhua University of Education, Changhua .
- www-education.ca/etvu/cms.htm
- www.arabic.cri.com.cn/arabic.htm**.**
- www.khayma.com/education.technology/in2.htm
- WWW.advice@U.Washington.edu.